



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 9.11.2011
COM(2011) 707 final

2011/0340 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relatif à un programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020

{SEC(2011) 1320 final}

{SEC(2011) 1321 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

Selon la stratégie Europe 2020, «les citoyens doivent être dotés des moyens nécessaires pour participer pleinement au marché unique», ce qui exige «de renforcer les possibilités qui leur sont offertes d'acheter des biens et des services à l'échelon transfrontalier» et de fortifier «leur confiance à l'égard de tels achats».

Il apparaît de plus en plus clairement qu'à l'heure où l'Europe a besoin de nouvelles sources de croissance, la politique des consommateurs peut contribuer de manière significative à la réalisation des objectifs de la stratégie Europe 2020. L'Europe compte 500 millions de consommateurs, dont les dépenses représentent 56 % du PIB de l'Union européenne. Plus ils ont la possibilité de faire des choix éclairés, plus ils peuvent contribuer au renforcement du marché unique et à la croissance. Des consommateurs forts, bien protégés et capables de profiter des avantages du marché unique peuvent ainsi stimuler l'innovation et la croissance en étant exigeants sur les prix, la qualité et le service. Les entreprises qui répondent à ces attentes seront les mieux placées pour résister aux pressions du marché mondial.

Le renforcement de la position des consommateurs n'est pas seulement une question de droits, mais nécessite la création d'un environnement global leur permettant de faire usage de ces droits et d'en tirer avantage. Il suppose l'établissement d'un cadre à l'intérieur duquel les consommateurs peuvent partir du principe que leur sécurité est assurée et qu'il existe des instruments permettant d'identifier les normes et les pratiques défectueuses et d'y remédier efficacement dans toute l'Europe. Il implique la création d'un environnement dans lequel des consommateurs éduqués, informés et conscients de leurs droits savent s'orienter sur le marché unique afin de bénéficier des meilleures offres de produits et de services. Enfin, pour que les consommateurs soient mieux armés, il est nécessaire qu'ils puissent exercer en toute confiance les droits que leur confère l'UE à l'échelle de l'Europe tout entière, et qu'en cas de difficulté, ils puissent compter sur un respect effectif de ces droits et sur un accès aisé à des voies de recours efficaces.

Dans le cadre de sa communication du 29 juin 2011 intitulée «Un budget pour la stratégie Europe 2020»¹, la Commission a alloué un budget de 175 000 000 EUR (en prix constants de 2011) au programme en faveur des consommateurs pour la période 2014-2020.

Dans ce contexte, la présente proposition vise à établir, pour la période 2014-2020, un programme «Consommateurs» succédant au programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs établi pour la période 2007-2013.

Ce nouveau programme «Consommateurs» servira l'objectif global de la future politique des consommateurs, qui est de placer un consommateur fort au centre du marché unique. La politique européenne des consommateurs soutient et complète les politiques nationales en visant à permettre aux citoyens de l'UE de bénéficier pleinement des avantages du marché unique, tout en protégeant leur sécurité et leurs intérêts économiques.

¹ COM(2011) 500.

La mobilisation de la force économique considérable que représentent les dépenses des consommateurs (56 % du PIB de l'UE) contribuera grandement à la réalisation de l'objectif de relance de la croissance que s'est fixé l'UE.

- **Contexte général**

Les principaux problèmes auxquels doivent s'attaquer les actions financées au titre du nouveau programme relèvent des quatre catégories suivantes:

i) Sécurité: différences dans la manière dont les États membres font respecter la législation en matière de sécurité des produits et présence de produits dangereux à l'intérieur du marché unique; risques liés à la mondialisation de la chaîne de production; sécurité des services; absence d'une structure de coordination appropriée à l'échelle de l'UE permettant de rentabiliser au mieux les cofinancements européens.

ii) Information et éducation: manque de données et d'études solides et de qualité sur le fonctionnement du marché unique pour les consommateurs; capacités insuffisantes des organisations de consommateurs, y compris sur le plan des ressources et des compétences, en particulier dans les nouveaux États membres; manque d'informations transparentes, comparables, fiables et conviviales pour les consommateurs, notamment pour les affaires transfrontalières; connaissance et compréhension insuffisantes des droits et protections essentiels des consommateurs, tant chez ces derniers que chez les commerçants; caractère inapproprié des instruments actuellement disponibles dans l'UE pour l'éducation des consommateurs, particulièrement au regard des évolutions dans le domaine numérique.

iii) Droits et voies de recours: protection non optimale des droits des consommateurs, notamment dans un contexte transfrontalier; nécessité d'améliorer encore la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les politiques de l'UE; problèmes rencontrés par les consommateurs lorsqu'ils essaient d'obtenir réparation, notamment au niveau transfrontalier.

iv) Respect de la législation: les possibilités offertes par le réseau CPC (réseau d'autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation) ne sont pas pleinement exploitées; le réseau CEC (réseau des centres européens des consommateurs) est mal connu des consommateurs et son efficacité doit être améliorée.

En plus de ces quatre priorités (sécurité, information et éducation, droits et voies de recours, respect de la législation), le programme doit tenir compte des mutations sociales qui prennent de plus en plus d'ampleur au cours des dernières années, et notamment de la complexité croissante du processus de prise de décision pour les consommateurs, de la nécessité d'évoluer vers des modes de consommation plus durables, des opportunités mais également des menaces créées par la numérisation, de l'augmentation de l'exclusion sociale et du nombre de consommateurs vulnérables, ainsi que du vieillissement de la population.

- **Axe principal des actions prévues au titre du programme «Consommateurs»**

Si les problèmes auxquels doit faire face la politique des consommateurs sont vastes, l'envergure relativement modeste du programme «Consommateurs» impose d'axer les actions financées à ce titre sur des domaines dans lesquels l'intervention de l'UE peut être décisive et apporter une valeur ajoutée. Les domaines d'action choisis sont de trois types:

i) Actions correspondant à des obligations légales imposées à l'UE et aux États membres par le traité et par l'acquis de l'UE en matière de protection des consommateurs:

- Financer la gestion et le bon fonctionnement du réseau RAPEX², du réseau CPC d'autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation, et des bases de données de cosmétiques.

ii) Actions qui ne sont pas ou ne peuvent pas être menées au niveau national en raison de leur dimension européenne:

- Assister les consommateurs sur les questions à caractère transfrontalier:
 - en cofinçant la gestion du réseau des centres européens des consommateurs (CEC). Les autorités et organisations de consommateurs nationales ne sont généralement pas en mesure de conseiller et d'assister les consommateurs sur les questions transfrontalières;
 - en soutenant le développement d'un système de règlement des litiges en ligne à l'échelle de l'UE, permettant également de traiter les affaires transfrontalières.
- Développer la coopération avec des partenaires internationaux afin de faire face aux répercussions de la mondialisation de la chaîne de production sur la sécurité des produits.
- Soutenir la production de données comparables sur les marchés de consommation européens, qui permettront les comparaisons entre États membres et seront prises en compte lors de l'élaboration des politiques à l'échelle de l'Union.
- Garantir la représentation des intérêts des consommateurs à l'échelon de l'UE, en apportant un soutien financier à leurs organisations au niveau européen.

iii) Actions visant à compléter et à renforcer l'efficacité des mesures prises à l'échelon national

- Coordonner et cofinancer des actions communes dans le domaine de la sécurité des produits et de la défense des droits des consommateurs.
- Soutenir, de concert avec les États membres et d'autres parties prenantes, des campagnes de sensibilisation aux questions de consommation et coopérer avec des intermédiaires à la communication d'informations claires, transparentes et fiables aux consommateurs.
- Soutenir des mesures de formation destinées aux organisations de consommateurs nationales, que l'absence d'économies d'échelle rendrait beaucoup plus coûteuses à l'échelon national.
- Offrir une plateforme pour l'échange et le partage des bonnes pratiques dans le domaine de l'éducation des consommateurs.

² RAPEX: Système d'alerte rapide mis en place par l'UE pour tous les produits de consommation dangereux (à l'exception des denrées alimentaires, des aliments pour animaux, des produits pharmaceutiques et des dispositifs médicaux).

- **Objectifs de la proposition**

Le programme «Consommateurs» vise à contribuer à la réalisation de l'objectif stratégique consistant à placer un consommateur fort au centre du marché unique. À cet effet, il contribuera à protéger la santé, la sécurité et les intérêts économiques des consommateurs, et à promouvoir leur droit à l'information et à l'éducation ainsi que leur droit de s'organiser pour défendre leurs intérêts. Le programme complétera et soutiendra les politiques des États membres et en assurera le suivi.

Les actions menées serviront les quatre objectifs spécifiques suivants:

- i) Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union européenne;
- ii) Information et éducation: améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer une base d'informations à l'appui de la politique des consommateurs et soutenir les organisations de consommateurs;
- iii) Droits et voies de recours: consolider les droits des consommateurs, notamment par la voie réglementaire et par un meilleur accès aux voies de recours, y compris aux mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges;
- iv) Respect de la législation: soutenir les mesures visant à assurer le respect des droits des consommateurs, en renforçant la coopération entre les instances nationales chargées de faire appliquer la législation et en assistant les consommateurs par des conseils.

Ces objectifs soutiennent pleinement les ambitions de la stratégie Europe 2020 en matière de croissance et de compétitivité. Ils en intégreront des aspects spécifiques ayant trait à la *stratégie numérique* (en visant à ce que la numérisation améliore effectivement le bien-être des consommateurs), à la *croissance durable* (par l'évolution vers des modèles de croissance plus pérennes), à l'*inclusion sociale* (par la prise en compte de la situation spécifique des consommateurs vulnérables et des besoins d'une population vieillissante) et à la *réglementation intelligente* (en s'appuyant sur un suivi des marchés de consommation pour l'établissement d'une réglementation bien conçue et correctement ciblée).

2. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

- **Consultation des parties intéressées**

Une évaluation à mi-parcours de la base légale actuelle, le Programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013), a été réalisée de mai 2010 à février 2011³. Dans ce contexte, les principales parties prenantes (autorités chargées des politiques de protection des consommateurs dans les États membres, organisations de consommateurs européennes et nationales, entreprises) ont été consultées sur les actions menées au titre du programme actuellement en cours.

³ En même temps que l'évaluation ex post du programme précédent et l'évaluation à mi-parcours de la Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013.

L'évaluation a fait ressortir la valeur ajoutée du programme, et ce, bien que la politique européenne des consommateurs constitue un domaine relativement nouveau et que les financements octroyés par l'UE dans ce cadre soient plutôt modestes. Elle a souligné que les actions menées dans le cadre de la stratégie et du programme contribuent à la réalisation des objectifs de croissance intelligente, durable et inclusive de la stratégie Europe 2020.

Un jugement globalement positif a en particulier été porté sur la pertinence des objectifs du programme, ainsi que sur son impact et sa valeur ajoutée. L'évaluation a également abouti à la conclusion que le programme aura des effets à long terme sur la protection des consommateurs. Les autorités nationales ont généralement confirmé que la stratégie et le programme étaient complémentaires des politiques nationales de défense des consommateurs. Il a toutefois été estimé que sous leur forme actuelle, ils ne répondaient que partiellement aux nouveaux défis sociaux et environnementaux.

Des discussions supplémentaires ont en outre eu lieu avec les parties prenantes dans le cadre de la préparation du nouveau programme «Consommateurs», notamment lors du Sommet européen des consommateurs de 2011 et dans le contexte des réseaux de défense des consommateurs: à savoir le réseau de hauts fonctionnaires nationaux chargés de la politique des consommateurs (CPN), le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), qui regroupe des administrations nationales, et le groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC), composé d'organisations de consommateurs européennes et nationales.

La contribution des trois principales organisations horizontales représentant les entreprises (BusinessEurope, UEAPME et EuroCommerce) a également été sollicitée.

Malgré des différences d'approche, les contributions des autorités nationales et des organisations de consommateurs ont généralement été favorables aux priorités proposées par la DG SANCO pour le programme. Les organisations d'entreprises ont généralement approuvé les priorités avancées par la Commission, en soulignant qu'il convenait de trouver un juste équilibre entre la protection des consommateurs et la compétitivité.

Enfin, le Parlement européen a publié ces dernières années une série de rapports concernant directement les activités menées dans le cadre du programme⁴.

- **Analyse d'impact**

La direction générale de la santé et des consommateurs a procédé à une analyse d'impact entre février et juillet 2011. Quatre options ont été envisagées:

- L'option 0 correspond au minimum absolu d'actions à financer eu égard aux obligations légales imposées par le traité et l'acquis de l'UE en matière de protection des consommateurs.

- L'option 1 correspond au scénario de base. Selon cette option, la majorité des actions menées dans le cadre du programme 2007-2013 sont poursuivies, avec quelques aménagements. Certaines actions sont sensiblement réduites ou ne sont plus mises en œuvre parce qu'elles ne présentent plus d'intérêt, tandis que de nouvelles actions sont lancées avec

⁴ Rapports Grech, Hedh et Arias en 2010; rapports Schaldemose et Kalniete en 2011. Le rapport Svensson/Triantaphyllides est en cours d'achèvement.

des ambitions limitées (par exemple en matière de recours). Le budget prévu est égal voire inférieur à celui fixé dans le contexte du programme actuel.

- L'option 2 correspond à une démarche plus ambitieuse, conforme aux priorités de la Commission (stratégie Europe 2020, Acte pour le marché unique) et à la réflexion actuelle sur l'avenir de la politique de défense des consommateurs⁵. Le budget prévu à ce titre est d'environ 25 000 000 EUR par an.

- L'option 3 exigerait d'augmenter le budget par rapport au budget du programme actuel pour certaines actions supplémentaires telles que le développement d'une base de données publique sur la sécurité des produits de consommation ou, en matière de recours, l'établissement d'un fonds pour le cofinancement d'actions en réparation transfrontalières.

Il ressort de l'analyse d'impact que l'option 2 est la meilleure sous l'angle du rapport coût-avantage. Le budget annuel nécessaire serait de quelque 25 000 000 EUR, ce qui est conforme à l'enveloppe proposée pour le programme «Consommateurs» dans la communication «Un budget pour la stratégie Europe 2020», de juin 2011.

- **Simplification du processus de financement**

Le processus de financement sera simplifié, notamment grâce à des accords de partenariat et au soutien apporté à un organe de coordination européen pour la surveillance des marchés en matière de sécurité⁶.

La possibilité d'utiliser des montants forfaitaires chaque fois que c'est possible sera étudiée, afin de réduire la charge administrative.

Si la Commission décidait d'avoir recours à une agence exécutive pour la mise en œuvre du programme «Consommateurs», cela contribuerait également à la rationalisation des procédures de financement.

- **Valeur ajoutée des actions**

Le programme servira les objectifs de la future politique des consommateurs, en plaçant les consommateurs de l'UE au sein du marché unique. La valeur ajoutée des actions menées au titre des quatre objectifs spécifiques est résumée ci-après.

i) Sécurité

En matière de sécurité, des actions menées à l'échelle de l'UE et une coopération dans le cadre du réseau établi en vertu de la directive relative à la sécurité générale des produits (DSGP) donnent de meilleurs résultats qu'une série de mesures individuelles prises par les États membres, dans la mesure où elles permettent d'éviter les déficits d'informations, notamment grâce à l'accès aux informations recueillies par d'autres pays, et d'éviter les disparités sur le marché unique.

⁵ Qui pourrait déboucher sur la publication d'une stratégie de protection des consommateurs en 2012.

⁶ Il conviendrait que cet organisme européen soit créé dans le contexte de la révision de la directive relative à la sécurité générale des produits, afin de garantir la rationalisation des procédures de financement, une amélioration de la planification, de la coordination et du partage des informations entre les autorités des États membres. Il ne s'agira pas d'une agence.

ii) Information et éducation

Grâce à la surveillance des marchés de consommation, il est possible de déceler les faiblesses des marchés nationaux et les obstacles au marché unique qui pourraient être éliminés par des réformes stimulant l'innovation et la concurrence. En général, les données sont conçues de manière à être suffisamment solides et représentatives pour pouvoir être utilisées non seulement à l'échelon de l'UE, mais également au niveau national, ce qui conduit à des gains d'efficacité à l'échelle de l'Union et permet une évaluation comparative des États membres.

Encourager une représentation forte et cohérente du mouvement des consommateurs à l'échelon de l'UE, c'est favoriser la prise en compte de la voix des consommateurs lors de l'élaboration des politiques, au niveau des institutions et dans les débats à l'échelle de l'UE. Une telle démarche permet également de renforcer et de soutenir directement les organisations particulièrement fragiles dans les nouveaux États membres. Les mesures qui renforcent les capacités des organisations nationales de défense des consommateurs favorisent le développement de réseaux de coopération transnationaux offrant, notamment, des possibilités d'accompagnement et d'évaluation par les pairs.

Les initiatives de l'UE visant à informer et à éduquer les consommateurs renforcent la connaissance qu'ont ces derniers des transactions transfrontalières, et la confiance qu'elles leur inspirent, et contribuent ainsi à l'achèvement du marché unique. Elles facilitent l'échange des meilleures pratiques entre les États membres et contribueront à la mise en place d'une source d'informations/d'éducation cohérente et autorisée à l'échelon de l'UE.

iii) Droits et voies de recours

Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) constituera une façon peu coûteuse, rapide et facile d'obtenir réparation dans toute l'UE, garantissant ainsi des règles du jeu égales pour tous. Le REL représente un volet essentiel de l'Acte pour le marché unique. Le développement d'un système de règlement des litiges en ligne à l'échelle de toute l'UE mènera à une approche coordonnée et permettra des économies d'échelle et des synergies.

iv) Respect de la législation

Le réseau des centres européens des consommateurs contribue à l'achèvement du marché unique en permettant aux consommateurs de bénéficier, sur les questions transfrontalières, de conseils et d'une assistance que les autorités et les organisations de consommateurs nationales ne sont souvent pas en mesure de leur apporter. Les actions communes visant à faire respecter la législation, coordonnées avec le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), qui regroupe des autorités nationales, telles que les opérations «coup de balai» (*sweeps*), sont un moyen très efficace de traiter des questions qui ont une dimension transfrontalière.

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

La proposition se fonde sur l'article 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE). L'objectif des mesures adoptées en vertu de l'article 169 TFUE doit être de promouvoir les intérêts des consommateurs et d'assurer un niveau élevé de protection de ces derniers. La proposition vise à assurer un soutien financier aux actions de l'UE et des États membres qui tendent à protéger la sécurité des consommateurs, à améliorer leur accès à l'information et à renforcer leurs droits. Le choix de l'article 169 TFUE comme base juridique

se justifie donc tant par les objectifs de la proposition que par son contenu. La proposition devrait être adoptée conformément à la procédure législative ordinaire, après consultation du Comité économique et social européen.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

Les crédits prévus pour l'exécution du programme pendant la période allant du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2020 s'élèvent à 197 000 000 EUR en prix courants. Ce montant correspond au budget proposé pour le programme «Consommateurs» dans la communication intitulée «Un budget pour la stratégie Europe 2020», de juin 2011.

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relatif à un programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,
vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 169,
vu la proposition de la Commission européenne,
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,
vu l'avis du Comité économique et social européen⁷,
vu l'avis du Comité des régions⁸,
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,
considérant ce qui suit:

- (1) La communication de la Commission intitulée «Europe 2020 - Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive»⁹ préconise de doter les citoyens des moyens nécessaires pour participer pleinement au marché unique, ce qui requiert de renforcer les possibilités qui leur sont offertes d'acheter des biens et des services à l'échelon transfrontalier, notamment en ligne, et leur confiance à l'égard de tels achats. L'Union devrait contribuer à placer les consommateurs au centre du marché intérieur, en soutenant et en complétant les politiques nationales par une action visant à permettre aux citoyens de l'UE de bénéficier pleinement des avantages du marché intérieur, tout en garantissant, grâce à des mesures concrètes, une protection efficace de leur sécurité et de leurs intérêts économiques.
- (2) Le présent règlement tient compte de l'environnement économique, social et technique et des nouveaux défis dont celui-ci est porteur. Les actions financées dans le cadre de ce programme viseront en particulier à faire face à des problèmes liés à la mondialisation, à la numérisation, à la nécessité d'évoluer vers des modes de consommation plus durables, au vieillissement de la population, à l'exclusion sociale et au problème des consommateurs vulnérables. Il convient d'accorder un degré de priorité élevé à la prise en considération des intérêts des consommateurs dans toutes les politiques de l'Union européenne, conformément à l'article 12 TFUE. La coordination avec les autres domaines d'action et programmes de l'Union est

⁷ JO C du , p. .

⁸ JO C du , p. .

⁹ COM(2010) 2020 final du 3 mars 2010.

essentielle pour que les intérêts des consommateurs soient pleinement pris en compte dans les autres politiques. Afin de favoriser les synergies et d'éviter les doubles emplois, les autres Fonds et programmes de l'Union devraient être chargés d'apporter un soutien financier aux mesures tendant à la prise en compte des intérêts des consommateurs dans leurs domaines respectifs.

- (3) Il convient de prévoir ces actions dans le contexte d'un programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020 (ci-après le «programme»), qui établira un cadre de financement des actions de l'Union. Conformément à l'article 49 du règlement (CE, Euratom) n° 1605/2002 du Conseil du 25 juin 2002 portant règlement financier applicable au budget général des Communautés européennes¹⁰, le présent règlement constitue la base juridique de l'action et de la mise en œuvre du programme. Il s'appuie sur les actions financées au titre de la décision n° 1926/2006/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 établissant un programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013)¹¹, et les poursuit.
- (4) Il est important d'améliorer la protection des consommateurs. Pour que cet objectif général puisse être atteint, il convient de définir des objectifs spécifiques en ce qui concerne la sécurité, l'information et l'éducation de consommateurs, les droits et les voies de recours, et les mesures destinées à assurer le respect des droits des consommateurs. La qualité et l'impact des mesures prises au titre du programme devraient être contrôlés et évalués régulièrement. Il y a lieu de développer des indicateurs permettant d'évaluer la politique des consommateurs.
- (5) Il est nécessaire de définir un catalogue d'actions éligibles au moyen desquelles ces objectifs seront atteints.
- (6) Il est nécessaire de définir les catégories de bénéficiaires susceptibles d'obtenir des subventions.
- (7) La durée du programme devrait être de sept ans, afin de correspondre à celle du cadre financier pluriannuel établi par l'article 1^{er} du règlement du Conseil fixant le cadre financier pluriannuel pour la période 2014-2020.
- (8) Il convient que le présent règlement établisse, pour toute la durée du programme, une enveloppe financière qui constituera pour l'autorité budgétaire, durant la procédure budgétaire annuelle, la référence privilégiée au sens du point [17] de l'accord interinstitutionnel du XX/YY/201Y entre le Parlement européen, le Conseil et la Commission sur la coopération en matière budgétaire, la discipline budgétaire et la bonne gestion financière¹².
- (9) L'accord sur l'Espace économique européen (ci-après dénommé «accord EEE») prévoit, dans le domaine de la protection des consommateurs, une coopération entre l'Union européenne et ses États membres, d'une part, et les États de l'Association européenne de libre-échange qui participent à l'Espace économique européen (ci-après dénommés «pays AELE/EEE»), d'autre part. Il convient également de prévoir

¹⁰ JO L 248 du 16.9.2002, p. 1.

¹¹ JO L 404 du 30.12.2006, p. 39.

¹² xxx

l'ouverture du programme à d'autres pays, notamment les pays voisins de l'Union européenne et les pays demandant l'adhésion, candidats à l'adhésion ou en voie d'adhésion à l'Union européenne.

- (10) Dans le cadre de la mise en œuvre du programme, il convient, le cas échéant, d'encourager la coopération avec des pays tiers qui ne participent pas au programme, en tenant compte de tout accord concerné conclu par ces pays et l'Union.
- (11) Afin de permettre la modification de certains aspects non essentiels du présent règlement, il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 TFUE, en vue de l'ajustement des indicateurs établis à l'annexe II. Il est particulièrement important que la Commission procède aux consultations appropriées tout au long de son travail préparatoire, y compris au niveau des experts. Durant la phase de préparation et de rédaction des actes délégués, il convient que la Commission veille à ce que tous les documents utiles soient transmis en temps voulu, de façon appropriée et simultanée, au Parlement européen et au Conseil.
- (12) Afin de garantir des conditions uniformes de mise en œuvre du présent règlement, il convient que des compétences d'exécution soient conférées à la Commission pour l'adoption des programmes de travail annuels. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution de la Commission¹³. Étant donné que le programme n'établit pas de critères en matière de sécurité des produits, mais vise à apporter un soutien financier à des instruments de mise en œuvre de la politique en matière de sécurité des produits, et compte tenu de la modicité relative du montant concerné, il y a lieu d'appliquer la procédure consultative.
- (13) Il convient d'assurer la transition entre le programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013) et le présent programme, notamment pour ce qui est de la poursuite des mesures pluriannuelles et de l'évaluation des résultats du programme précédent et des domaines exigeant une attention plus particulière. À partir du 1^{er} janvier 2021, les crédits affectés à l'assistance technique et administrative devraient couvrir, si nécessaire, les dépenses liées à la gestion des actions qui n'auront pas été achevées avant fin 2020.
- (14) Étant donné que les objectifs du présent règlement ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres en raison du caractère transfrontalier des questions en jeu, et qu'il est donc plus aisé de les atteindre à l'échelon de l'Union, qui dispose d'un potentiel plus important pour protéger la santé, la sécurité et les intérêts économiques et juridiques des citoyens de manière efficiente et efficace, l'Union peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

¹³ JO L 55 du 28.2.2011, p. 13.

- (15) La décision n° 1926/2006/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 établissant un programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013) devrait par conséquent être abrogée.
- (16) Les intérêts financiers de l'Union devraient être protégés tout au long du cycle de la dépense par des mesures proportionnées, notamment par la prévention et la détection des irrégularités ainsi que les enquêtes en la matière, par la récupération des fonds perdus, indûment versés ou mal employés et, si nécessaire, par l'application de sanctions,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Établissement du programme

Le présent règlement établit un programme «Consommateurs» pluriannuel pour la période allant du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2020 (ci-après le «programme»).

Article 2

Objectif général

Le programme vise à concourir à la réalisation de l'objectif stratégique consistant à placer un consommateur fort au centre du marché intérieur. À cet effet, il contribuera à protéger la santé, la sécurité et les intérêts économiques des consommateurs, et à promouvoir leur droit à l'information et à l'éducation ainsi que leur droit de s'organiser pour défendre leurs intérêts. Le programme complétera et soutiendra les politiques des États membres et il en assurera le suivi.

Article 3

Objectifs spécifiques et indicateurs

1. L'objectif général énoncé à l'article 2 est poursuivi au moyen des quatre objectifs spécifiques suivants:
 - a) Objectif 1 – Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce à une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union.

La réalisation de cet objectif se mesurera notamment à l'activité du système d'alerte rapide pour les produits de consommation dangereux (RAPEX).
 - b) Objectif 2 – Information et éducation des consommateurs: améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer la base d'informations sur laquelle la politique des consommateurs est fondée et soutenir les organisations de consommateurs.

- c) Objectif 3 – Droits et voies de recours: consolider les droits des consommateurs, notamment par la réglementation et l'amélioration de l'accès aux voies de recours, y compris les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

La réalisation de cet objectif se mesurera notamment au recours à des modes de résolution extrajudiciaire des litiges pour le règlement de différends transfrontaliers, et à l'activité d'un système de règlement des litiges en ligne mis en place à l'échelle de l'Union.

- d) Objectif 4 – Respect de la législation: contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les instances nationales chargées de faire appliquer la législation et en donnant des conseils aux consommateurs.

La réalisation de cet objectif se mesurera en particulier au niveau du flux d'informations et de la coopération au sein du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs, ainsi qu'à l'activité des centres européens des consommateurs.

2. La description des indicateurs figure à l'annexe II.
3. Le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 15 afin d'ajuster les indicateurs figurant à l'annexe II est délégué à la Commission.

Article 4

Actions admissibles

Les objectifs spécifiques visés à l'article 3 sont réalisés au moyen des actions mentionnées dans la liste ci-dessous, dans le respect des priorités définies par les programmes de travail annuels visés à l'article 12:

- a) en ce qui concerne l'objectif 1 – Sécurité:
- 1) avis scientifiques et évaluation des risques concernant la santé et la sécurité des consommateurs dans le domaine des produits non alimentaires et des services, y compris un soutien au travail des comités scientifiques indépendants établis par la décision 2008/721/CE de la Commission établissant une structure consultative de comités scientifiques et d'experts dans le domaine de la sécurité des consommateurs, de la santé publique et de l'environnement¹⁴;
 - 2) coordination des activités de surveillance des marchés et des mesures visant à assurer le respect de la législation en matière de sécurité des produits, conformément à la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la sécurité générale des produits¹⁵, et activités visant à améliorer la sécurité des services aux consommateurs;
 - 3) maintenance et développement de bases de données sur les cosmétiques;

¹⁴ JO L 241 du 10.9.2008, p. 21.

¹⁵ JO L 11 du 15.1.2002, p. 4.

- b) en ce qui concerne l'objectif 2 – Information et éducation:
- 4) développement de la base d'informations servant à l'élaboration des politiques dans les domaines concernant les consommateurs;
 - 5) soutien aux organisations de consommateurs;
 - 6) amélioration de la transparence des marchés de consommation et des informations destinées aux consommateurs;
 - 7) amélioration de l'éducation des consommateurs;
- c) en ce qui concerne l'objectif 3 – Droits et voies de recours:
- 8) élaboration, par la Commission, d'initiatives législatives et réglementaires concernant la protection des consommateurs, suivi de la transposition par les États membres et évaluation ultérieure de son impact, et action en faveur des initiatives de corégulation et d'autorégulation;
 - 9) facilitation de l'accès aux mécanismes de règlement des litiges et notamment aux modes de résolution extrajudiciaire des différends destinés aux consommateurs, y compris en ligne, et suivi de leur fonctionnement et de leur efficacité, également par le développement et la maintenance d'outils informatiques correspondants;
- d) en ce qui concerne l'objectif 4 – Respect de la législation:
- 10) coordination des activités de surveillance et des mesures visant à garantir le respect de la législation conformément au règlement (CE) n° 2006/2004 du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs¹⁶;
 - 11) participation financière à des actions communes avec des organismes publics ou sans but lucratif constituant des réseaux européens qui fournissent des informations et de l'assistance aux consommateurs afin de les aider à exercer leurs droits et à accéder à des mécanismes appropriés de règlement des litiges, y compris à des modes de règlement extrajudiciaire en ligne (le réseau des centres européens des consommateurs).

Une description plus détaillée du contenu de ces actions figure à l'annexe I.

Article 5

Bénéficiaires potentiels de subventions

1. Des subventions de fonctionnement destinées à des organisations de consommateurs implantées à l'échelle de l'Union peuvent être accordées à des organisations de consommateurs européennes remplissant l'ensemble des conditions suivantes:

¹⁶ JO L 364 du 9.12.2004, p. 45.

- a) être des organismes non gouvernementaux, sans but lucratif et indépendants à l'égard de tout intérêt industriel, commercial et d'affaires ou d'autres intérêts antagonistes, et avoir comme principaux objectifs et activités la promotion et la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts économiques et juridiques des consommateurs dans l'Union;
 - b) être mandatées pour représenter les intérêts des consommateurs à l'échelon de l'Union par des organisations de la moitié au moins des États membres qui sont représentatives, conformément aux règles ou pratiques nationales, et sont actives à l'échelle régionale ou nationale.
2. Des subventions de fonctionnement destinées à des organismes internationaux qui promeuvent des principes et des politiques concourant à la réalisation des objectifs du programme peuvent être attribuées à des organisations remplissant l'ensemble des conditions suivantes:
- a) être des organisations non gouvernementales, sans but lucratif et indépendantes à l'égard de tout intérêt d'affaires ou d'autres intérêts antagonistes, et avoir comme principaux objectifs et activités la promotion et la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts économiques et juridiques des consommateurs;
 - b) accomplir l'ensemble des activités suivantes: fournir un mécanisme officiel permettant aux représentants des consommateurs de l'Union et de pays tiers de contribuer aux débats politiques et à l'élaboration des politiques, organiser des rencontres avec des décideurs et des autorités de régulation afin de promouvoir et défendre les intérêts des consommateurs auprès des pouvoirs publics, recenser des problèmes et des défis communs aux consommateurs, défendre le point de vue des consommateurs dans les relations bilatérales de l'Union avec des pays tiers; contribuer à l'échange et à la diffusion des savoir-faire et des compétences en matière de défense des consommateurs dans l'Union et les pays tiers, et élaborer des recommandations pour l'élaboration de politiques.
3. Des subventions de fonctionnement destinées à des organismes intervenant à l'échelon de l'Union, établis en vue de coordonner les actions visant à assurer le respect de la législation en matière de sécurité des produits, peuvent être attribuées à des organismes reconnus à cet effet par la législation de l'Union.
4. Des subventions à l'action destinées à des organismes intervenant à l'échelle de l'Union pour l'élaboration de codes de bonne conduite, de guides de bonnes pratiques et de lignes directrices pour les comparaisons de prix, de qualité des produits et de durabilité, peuvent être attribuées à des organismes remplissant l'ensemble des conditions suivantes:
- a) être des organismes non gouvernementaux, sans but lucratif et indépendants des fournisseurs de biens et de services, libres de tout conflit d'intérêts, et compter la promotion et la protection des intérêts des consommateurs parmi leurs principaux objectifs et activités;
 - b) être actifs dans au moins la moitié des États membres.

5. Des subventions à l'action, destinées aux autorités chargées des questions de consommateurs dans les États membres et à leurs homologues dans les pays tiers, peuvent être attribuées à des autorités notifiées à la Commission par un État membre ou un pays tiers visé à l'article 7 du présent règlement, conformément au règlement (CE) n° 2006/2004 ou à la directive 2001/95/CE.
6. Des subventions destinées aux agents chargés de veiller à l'application de la législation dans les États membres ou des pays tiers peuvent être attribuées à des agents relevant d'autorités notifiées à la Commission européenne par un État membre ou un pays tiers visé à l'article 7 du présent règlement, pour les besoins du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2001/95/CE.
7. Des subventions à l'action peuvent être attribuées à des organismes publics ou à but non lucratif sélectionnés au moyen d'une procédure transparente et désignés par un État membre ou un pays tiers visé à l'article 7 du présent règlement. L'organisme désigné doit faire partie d'un réseau implanté à l'échelle de l'Union qui fournit informations et assistance aux consommateurs afin de les aider à exercer leurs droits et à accéder à un système approprié de règlement des litiges (le réseau des centres européens des consommateurs).
8. Des subventions à l'action peuvent être attribuées à des organismes de traitement des réclamations qui sont implantés et opèrent dans l'Union et les pays de l'Association européenne de libre-échange participant à l'Espace économique européen, et qui sont chargés de recueillir les réclamations des consommateurs, de tenter d'y apporter une solution, de prodiguer des conseils ou de fournir des informations aux consommateurs en matière de réclamations ou de demandes, intervenant en tant que tierce partie dans les réclamations ou demandes soumises par les consommateurs à propos de professionnels. Les mécanismes de traitement des réclamations des consommateurs exploités par des professionnels pour traiter les demandes et les réclamations directement avec le consommateur ainsi que les mécanismes fournissant des services de traitement des réclamations exploités par un professionnel ou pour le compte de celui-ci, n'en font pas partie.

Article 6

Cadre financier

L'enveloppe financière pour l'exécution du programme est établie à 197 000 000 EUR en prix courants.

Article 7

Participation de pays tiers au programme

Le programme est ouvert à la participation:

- a) des pays de l'Association européenne de libre-échange qui participent à l'Espace économique européen, conformément aux conditions établies dans l'accord sur l'Espace économique européen;

- b) des pays tiers, en particulier les pays en voie d'adhésion, les pays candidats et candidats potentiels et les pays relevant de la politique européenne de voisinage, conformément aux conditions et principes généraux établis pour leur participation aux programmes de l'Union par les accords-cadres, les décisions des conseils d'association ou les accords analogues correspondants.

Article 8

Types d'interventions et plafonds de cofinancement

1. En vertu du règlement (CE, Euratom) n° 1605/2002, les contributions financières de l'Union peuvent prendre la forme de subventions ou de marchés publics, ou toute autre forme nécessaire à la réalisation des objectifs visés aux articles 2 et 3.
2. La nature et les plafonds des subventions attribuées par l'Union sont établis comme suit:
 - a) subventions pour le fonctionnement d'organisations de consommateurs intervenant à l'échelle de l'Union, telles que définies à l'article 5, paragraphe 1, plafonnées à 50 % des coûts éligibles;
 - b) subventions pour le fonctionnement d'organismes internationaux qui promeuvent des principes et des politiques concourant à la réalisation des objectifs du programme, telles que définies à l'article 5, paragraphe 2, plafonnées à 50 % des coûts éligibles;
 - c) subventions pour le fonctionnement d'organismes intervenant à l'échelon de l'Union, établis en vue de coordonner les actions visant à assurer le respect de la législation en matière de sécurité des produits et reconnus à cet effet par la législation de l'Union, telles que définies à l'article 5, paragraphe 3, plafonnées à 95 % des coûts éligibles;
 - d) subventions à l'action attribuées à des organismes intervenant à l'échelle de l'Union pour l'élaboration de codes de bonne conduite, de guides de bonnes pratiques et de lignes directrices concernant les comparaisons de prix, de qualité des produits et de durabilité, telles que définies à l'article 5, paragraphe 4, plafonnées à 50 % des coûts éligibles;
 - e) subventions à l'action pour les autorités chargées des questions de consommateurs dans les États membres et leurs homologues dans des pays tiers participant au programme en vertu de l'article 7, telles que définies à l'article 5, paragraphe 5, plafonnées à 50 % des coûts éligibles, sauf en cas d'actions d'utilité exceptionnelle telles que définies dans les programmes de travail annuels, auquel cas la participation de l'Union aux coûts n'excède pas 70 %;
 - f) subventions pour l'échange d'agents chargés de veiller à l'application de la législation dans les États membres ou des pays tiers participant au programme en vertu de l'article 7, telles que définies à l'article 5, paragraphe 6, couvrant les frais de déplacement et de séjour;

- g) subventions à l'action pour des organismes désignés par des autorités chargées des questions de consommateurs dans les États membres et leurs homologues dans des pays tiers participant au programme en vertu de l'article 7, telles que définies à l'article 5, paragraphe 7, plafonnées à 70 % des coûts éligibles;
- h) subventions à l'action pour des organismes nationaux de traitement des plaintes des consommateurs, telles que définies à l'article 5, paragraphe 8, plafonnées à 50 % des coûts éligibles.

Article 9

Assistance administrative et technique

La dotation financière du programme peut aussi couvrir les dépenses afférentes à des activités de préparation, de suivi, de contrôle, d'audit et d'évaluation qui sont nécessaires à la gestion du programme et à la réalisation de ses objectifs, notamment des études, des réunions d'experts et des actions d'information et de communication, y compris la communication institutionnelle sur les priorités d'action de l'Union dès lors que celles-ci concernent les objectifs généraux du présent règlement, les dépenses afférentes aux réseaux informatiques spécialement destinés au traitement et à l'échange d'informations, ainsi que toutes les autres dépenses d'assistance technique et administrative exposées par la Commission pour assurer la gestion du programme.

Article 10

Modalités d'exécution

La Commission exécute le programme selon les modes de gestion visés à l'article 53 du règlement (CE, Euratom) n° 1605/2002.

Article 11

Cohérence et complémentarité avec les autres politiques

La Commission assure, en coopération avec les États membres, la cohérence et la complémentarité globales du programme avec les autres politiques, instruments et actions concernés de l'Union.

Article 12

Programmes de travail annuels

La Commission exécute le programme en adoptant des programmes de travail annuels sous forme d'actes d'exécution établissant les éléments prévus par le règlement (CE, Euratom) n° 1605/2002, et notamment:

- a) les priorités dans la mise en œuvre et les actions à mener, y compris la répartition des ressources financières;

- b) les principaux critères de sélection et d'attribution pour le choix des propositions devant bénéficier d'une contribution financière;
- c) le calendrier prévu pour les appels d'offres et les appels à propositions;
- d) le cas échéant, l'autorisation de recourir à des montants forfaitaires, à des barèmes standard de coûts unitaires ou à des financements à taux forfaitaires conformément au règlement (CE, Euratom) n° 1605/2002;
- e) les critères permettant d'évaluer si l'action présente une utilité exceptionnelle.

Ces actes d'exécution sont adoptés conformément à la procédure consultative visée à l'article 16.

Article 13

Évaluation et diffusion des résultats

1. À la demande de la Commission, les États membres transmettent à celle-ci des informations sur l'exécution et les effets du programme.
2. Au plus tard au milieu de 2018, la Commission établit un rapport d'évaluation sur la réalisation des objectifs liés à chaque mesure (sous l'angle des résultats et de l'impact), l'utilisation rationnelle des ressources et la valeur ajoutée européenne, dans la perspective d'une décision de renouvellement, de modification ou de suspension des mesures. L'évaluation examine également les possibilités de simplification, la cohérence interne et externe, la pertinence inchangée de tous les objectifs, ainsi que la contribution des mesures aux priorités de l'Union en matière de croissance intelligente, durable et inclusive. Elle tient compte des résultats de l'évaluation de l'impact à long terme du programme précédent.

L'évaluation de l'impact à long terme et de la pérennité des effets du programme est effectuée dans la perspective d'une décision éventuelle de renouvellement, de modification ou de suspension d'un programme ultérieur.

3. La Commission rend publics les résultats des actions menées conformément au présent règlement.

Article 14

Protection des intérêts financiers de l'Union

1. Lors de la mise en œuvre d'actions financées au titre du présent règlement, la Commission prend les mesures appropriées pour garantir la protection des intérêts financiers de l'Union par l'application de mesures préventives contre la fraude, la corruption et toute autre activité illégale, par des contrôles efficaces et, si des irrégularités sont décelées, par la récupération des montants indûment versés et, si nécessaire, par des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives.

2. La Commission ou ses représentants et la Cour des comptes disposent d'un pouvoir de contrôle, sur pièces et sur place, à l'égard de tous les bénéficiaires de subventions, contractants et sous-traitants qui ont reçu des fonds de l'Union.

L'Office européen de lutte antifraude (OLAF) peut effectuer des contrôles et vérifications sur place auprès des opérateurs économiques concernés, directement ou indirectement, par un tel financement, selon les modalités prévues par le règlement (Euratom, CE) n° 2185/96¹⁷, en vue d'établir l'existence d'une fraude, d'un acte de corruption ou de toute autre activité illégale portant atteinte aux intérêts financiers de l'Union européenne, dans le cadre d'une convention ou décision de subvention ou d'un contrat concernant un financement de l'Union.

Sans préjudice des premier et deuxième alinéas, les accords de coopération conclus avec des pays tiers et des organisations internationales, les décisions et conventions de subvention et les contrats résultant de la mise en œuvre du présent règlement prévoient expressément le droit de la Commission, de la Cour des comptes et de l'OLAF de procéder à de tels audits et contrôles et vérifications sur place.

Article 15

Exercice de la délégation

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués est conféré à la Commission sous réserve des conditions fixées au présent article.
2. La délégation de pouvoir visée à l'article 3 est conférée à la Commission pour la durée du programme (de 2014 à 2020).
3. La délégation de pouvoir visée à l'article 3 peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou le Conseil. La décision de révocation met un terme à la délégation des pouvoirs spécifiés dans cette décision. Elle prend effet le jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure qu'elle précise. Elle n'affecte pas la validité des actes délégués déjà en vigueur.
4. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie simultanément au Parlement européen et au Conseil.
5. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 3 n'entre en vigueur que s'il n'a donné lieu à aucune objection du Parlement européen ou du Conseil dans les deux mois suivant sa notification à ces deux institutions ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas formuler d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois sur l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 16

Procédure de comité

¹⁷ JO L 292 du 15.11.1996, p. 2.

1. La Commission est assistée par un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

Article 17

Mesures transitoires

1. L'article 6 de la décision n° 1926/2006/CE continue de s'appliquer aux actions couvertes par ladite décision qui ne sont pas achevées au 31 décembre 2013. La dotation financière du programme peut donc également couvrir les dépenses d'assistance technique et administrative qui sont nécessaires pour assurer la transition entre les mesures adoptées au titre de la décision n° 1926/2006/CE et le programme.
2. Si nécessaire, des crédits peuvent être inscrits au budget après 2020 pour couvrir les dépenses prévues à l'article 9 et permettre la gestion des actions qui n'auront pas été achevées au 31 décembre 2020.

Article 18

Abrogation

La décision n° 1926/2006/CE est abrogée avec effet au 1^{er} janvier 2014.

Article 19

Entrée en vigueur et date de mise en application

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il s'applique à partir du 1^{er} janvier 2014.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le président

Par le Conseil
Le président

ANNEXE I - Types d'actions

Objectif 1 – Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce à une surveillance efficace des marchés dans toute l'UE

1. Avis scientifiques et évaluation des risques concernant la santé et la sécurité des consommateurs dans le domaine des produits non alimentaires et des services

Soutien aux travaux des comités scientifiques indépendants institués par la décision 2004/210/CE de la Commission instituant des comités scientifiques dans le domaine de la sécurité des consommateurs, de la santé publique et de l'environnement¹⁸.

2. Coordination des activités de surveillance des marchés et des mesures visant à assurer le respect de la législation dans le domaine de la sécurité des produits, conformément à la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la sécurité générale des produits, et activités visant à améliorer la sécurité des services aux consommateurs

- a) Développement et maintenance d'outils informatiques (tels que des bases de données ou des systèmes d'information et de communication);
- b) organisation de séminaires, de conférences, d'ateliers et de réunions de parties prenantes et d'experts sur les risques et l'application de la législation dans le domaine de la sécurité des produits;
- c) échanges d'agents chargés de veiller à l'application de la législation et formations;
- d) actions de coopération spécifiques dans le domaine de la sécurité des produits de consommation non alimentaires et des services aux consommateurs, sur le fondement de la directive 2001/95/CE;
- e) surveillance et évaluation de la sécurité des produits non alimentaires et des services, y compris la constitution d'une base de connaissances en vue de l'établissement de normes futures ou de nouveaux critères de sécurité;
- f) coopération en matière d'administration et d'application de la législation avec des pays tiers ne relevant pas de l'article 7;
- g) soutien à des organismes reconnus par la législation de l'Union pour coordonner les activités des États membres visant à assurer le respect de la législation.

3. Maintenance et développement des bases de données sur les cosmétiques

- a) Maintenance du portail de notification des produits cosmétiques établi en vertu du règlement (CE) n° 1223/2009 du Parlement européen et du Conseil du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques¹⁹;

¹⁸ JO L 66 du 4.3.2004, p. 45.

¹⁹ JO L 342 du 22.12.2009, p.59.

- b) maintenance de la base de données sur les ingrédients cosmétiques, dans le cadre de la mise en œuvre du règlement (CE) n° 1223/2009.

Objectif II - Information et éducation: améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer la base d'informations sur laquelle la politique des consommateurs est fondée et soutenir les organisations de consommateurs

4. Développement de la base d'informations servant à l'élaboration des politiques dans les domaines concernant les consommateurs

Assurer la mise en place d'une base d'informations pour l'élaboration de la politique des consommateurs et pour la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les autres politiques de l'Union, notamment par:

- a) des études et des analyses réalisées à l'échelle de l'Union sur les consommateurs et les marchés de consommation;
- b) l'élaboration et la maintenance de bases de données;
- c) l'étoffement et l'analyse des informations statistiques et des autres informations pertinentes au niveau national. La collecte de données et d'indicateurs nationaux sur les prix, les réclamations, les mesures d'application, les voies de recours, etc. sera mise au point en collaboration avec les parties prenantes au niveau national.

5. Soutien aux organisations de consommateurs

- a) Contribution financière au fonctionnement d'organisations représentant les intérêts des consommateurs à l'échelle de l'Union, conformément aux dispositions de l'article 5, paragraphe 1;
- b) renforcement des capacités des organisations de consommateurs régionales, nationales et européennes, notamment au moyen de formations et d'échanges de bonnes pratiques et d'expertise destinés à leur personnel, en particulier pour les organisations de consommateurs implantées dans des États membres où la surveillance des marchés et de l'environnement de consommation révèle un niveau relativement bas de confiance et de conscientisation des consommateurs;
- c) soutien à des organismes internationaux qui promeuvent des principes et des politiques conformes aux objectifs du programme.

6. Amélioration de la transparence des marchés de consommation et des informations destinées aux consommateurs

- a) Campagnes de sensibilisation sur des questions touchant les consommateurs, y compris au moyen d'actions communes avec les États membres;
- b) actions favorisant la transparence des marchés de consommation, par exemple dans le domaine des produits financiers de détail, de l'énergie, des technologies numériques et des télécommunications ou des transports;

- c) actions améliorant l'accès des consommateurs aux informations utiles sur les produits et les marchés;
- d) actions favorisant l'accès des consommateurs à des informations concernant la consommation durable de bien et de services;
- e) soutien à des manifestations en rapport avec la politique des consommateurs de l'Union, organisées par la présidence de l'Union sur des questions relevant des domaines d'action prioritaires de l'Union;
- f) soutien financier à des organismes de réclamation nationaux visant à les aider à utiliser une méthode harmonisée de classement et de notification des réclamations et des demandes de consommateurs;
- g) soutien à des organismes intervenant à l'échelle de l'Union, pour l'élaboration de codes de bonne conduite, de guides de bonnes pratiques et de lignes directrices concernant les comparaisons de prix/de qualité/de durabilité;
- h) soutien à la communication sur les questions de consommation, notamment en aidant les médias à promouvoir l'autonomisation et le respect des droits des consommateurs.

7. Amélioration de l'éducation des consommateurs

- a) Développement d'une plateforme interactive pour l'échange de bonnes pratiques et de matériels servant à l'éducation des consommateurs, ciblant des groupes spécifiques et en particulier les jeunes consommateurs, en synergie avec le programme de financement européen dans le domaine de l'éducation et de la formation;
- b) élaboration de mesures et de matériels d'éducation concernant, par exemple, les droits des consommateurs, y compris dans un contexte transfrontalier, la santé et la sécurité, la législation de l'Union en matière de défense des consommateurs, la consommation durable, la culture financière.

Objectif III – Droits et voies de recours: consolider les droits des consommateurs, notamment par la réglementation et l'amélioration de l'accès aux voies de recours, y compris aux mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges

8. Initiatives législatives et réglementaires concernant la protection des consommateurs (élaboration, études de transposition, suivi, évaluation, mise en œuvre et contrôle du respect effectif par les États membres) et action en faveur des initiatives de corégulation et d'autorégulation, notamment:

- a) évaluations ex ante et ex post, analyses d'impact, consultations publiques, évaluation de la législation existante;
- b) séminaires, conférences, ateliers et réunions de parties prenantes et d'experts;
- c) développement et gestion de bases de données publiques facilement accessibles portant sur la mise en œuvre de la législation européenne en matière de protection des consommateurs;

d) évaluation des actions entreprises au titre du programme.

9. Facilitation de l'accès aux mécanismes de règlement des litiges pour les consommateurs et suivi de leur fonctionnement et de leur efficacité, notamment en ce qui concerne les modes de résolution extrajudiciaire des différends, y compris en ligne, également par le développement et la maintenance d'outils informatiques correspondants

a) développement et maintenance d'outils informatiques;

b) soutien au développement et à la gestion d'un système de règlement des litiges en ligne fonctionnant à l'échelle de l'UE, englobant des services connexes tels que la traduction.

Objectif 4 – Respect de la législation: contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les instances nationales chargées de faire appliquer la législation et en donnant des conseils aux consommateurs

10. Coordination des activités de surveillance et des mesures visant à garantir le respect de la législation conformément au règlement (CE) n° 2006/2004 du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, notamment:

a) développement et maintenance d'outils informatiques (tels que des bases de données ou des systèmes d'information et de communication);

b) actions visant à améliorer la coopération entre les autorités et la coordination des activités de surveillance et des mesures visant à garantir le respect de la législation, dont des échanges d'agents chargés de faire appliquer la législation, des activités communes et des formations à l'intention desdits agents et des magistrats;

c) organisation de séminaires, de conférences, d'ateliers et de réunions de parties prenantes et d'experts sur les questions d'application de la législation;

d) actions de coopération en matière d'administration et d'application de la législation avec des pays tiers ne participant pas au programme.

11. Participation financière à des actions communes avec des organismes publics ou sans but lucratif constituant des réseaux européens qui fournissent des informations et de l'assistance aux consommateurs afin de les aider à exercer leurs droits et à accéder à un système approprié de résolution des litiges, y compris à des modes de résolution extrajudiciaire en ligne (le réseau des centres européens des consommateurs), notamment

développement et maintenance d'outils informatiques (dont des bases de données et des systèmes d'information et de communication) nécessaires au bon fonctionnement du réseau des centres européens des consommateurs.

Cette liste peut être complétée par des actions similaires ayant des effets comparables et concourant à la réalisation des objectifs spécifiques mentionnés à l'article 3.

ANNEXE II

Indicateurs visés à l'article 3 du programme «Consommateurs»

Objectif 1: Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union européenne

Indicateur	Source	Situation actuelle	Objectif
Pourcentage de notifications RAPEX entraînant au moins une réaction (d'autres États membres)	RAPEX	43 % (843 notifications) en 2010	Augmentation de 10 % en 7 ans
Ratio nombre de réactions / nombre de notifications (risques graves)*	RAPEX	1,07 en 2010	Augmentation de 15 % en 7 ans

* Une notification peut entraîner plusieurs réactions de la part des autorités d'autres États membres

Objectif 2: Information et éducation: améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, élargir le socle des données sur lequel la politique des consommateurs est fondée et soutenir les organisations de consommateurs

Indicateur	Source	Situation actuelle	Objectif
Nombre d'organismes de réclamation transmettant des plaintes à l'ECCRS	ECCRS (système européen d'enregistrement des plaintes de consommation)	Non disponible	Augmentation des organismes de réclamation de 60 % en 7 ans
Confiance dans les transactions transfrontalières – pourcentage de consommateurs qui ont également ou davantage confiance dans les vendeurs en ligne établis dans un autre État membre de l'Union	Eurobaromètre consommateurs	37% en 2010	50 % en 7 ans

Objectif 3: Droits et voies de recours: consolider les droits des consommateurs, notamment par la réglementation et l'amélioration de l'accès aux voies de recours, y compris aux mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges

Indicateur	Source	Situation actuelle	Objectif
Pourcentage d'affaires transfrontalières soumises à des organismes de REL par les CEC	Rapports CEC annuels	9 % en 2010	50 % en 7 ans
Nombre d'affaires traitées par un système de règlement des litiges en ligne fonctionnant à l'échelle de l'UE		17 500 (réclamations reçues par des CEC à propos de transactions commerciales en ligne) en 2010	38 500 (+120 %) en 7 ans

Objectif 4: Respect de la législation: contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les instances nationales chargées de faire appliquer la législation et en donnant des conseils aux consommateurs

Indicateur	Source	Situation actuelle	Objectif
Niveau du flux d'information et de la coopération au sein du réseau CPC: - nombre de demandes d'échange d'informations entre les autorités CPC - nombre de demandes de mesures d'application entre les autorités CPC - nombre d'alertes au sein du réseau CPC	Base de données du réseau CPC (CPCS)	Moyennes annualisées 2007-2010 129 142 63	- augmentation de 40 % en 7 ans - augmentation de 40 % en 7 ans - augmentation de 30 % en 7 ans
Nombre de contacts avec des consommateurs traités par les centres européens des consommateurs (CEC)	Rapport CEC	71 000 en 2010	Augmentation de 50 % en 7 ans

Ces indicateurs pourraient être complétés par indicateurs de contexte.

FICHE FINANCIÈRE LÉGISLATIVE POUR LES PROPOSITIONS

1. CADRE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

- 1.1. Dénomination de la proposition/de l'initiative
- 1.2. Domaine(s) politique(s) concerné(s) dans la structure ABM/ABB
- 1.3. Nature de la proposition/de l'initiative
- 1.4. Objectif(s)
- 1.5. Justification(s) de la proposition/de l'initiative
- 1.6. Durée et incidence financière
- 1.7. Mode(s) de gestion prévu(s)

2. MESURES DE GESTION

- 2.1. Dispositions en matière de suivi et de compte rendu
- 2.2. Système de gestion et de contrôle
- 2.3. Mesures de prévention des fraudes et irrégularités

3. INCIDENCE FINANCIÈRE ESTIMÉE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

- 3.1. Rubrique(s) du cadre financier pluriannuel et ligne(s) budgétaire(s) de dépenses concernée(s)
- 3.2. Incidence estimée sur les dépenses
 - 3.2.1. Synthèse de l'incidence estimée sur les dépenses
 - 3.2.2. Incidence estimée sur les crédits opérationnels
 - 3.2.3. Incidence estimée sur les crédits de nature administrative
 - 3.2.4. Compatibilité avec le cadre financier pluriannuel actuel
 - 3.2.5. Participation de tiers au financement
- 3.3. Incidence estimée sur les recettes

FICHE FINANCIÈRE LÉGISLATIVE POUR LES PROPOSITIONS

1. CADRE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

1.1. Dénomination de la proposition/de l'initiative

Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à un programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020

1.2. Domaine(s) politique(s) concerné(s) dans la structure ABM/ABB²⁰

Politique des consommateurs

1.3. Nature de la proposition/de l'initiative

- La proposition/l'initiative porte sur **une action nouvelle**
- La proposition/l'initiative porte sur **une action nouvelle suite à un projet pilote/une action préparatoire**²¹
- La proposition/l'initiative est relative à **la prolongation d'une action existante**
- La proposition/l'initiative porte sur **une action réorientée vers une nouvelle action**

1.4. Objectif(s)

1.4.1. Objectif(s) stratégique(s) pluriannuel(s) de la Commission visé(s) par la proposition/l'initiative

Le programme «Consommateurs» vise à concourir à la réalisation de l'objectif stratégique consistant à mettre un consommateur fort au centre du marché unique. À cet effet, il contribuera à protéger la santé, la sécurité et les intérêts économiques des consommateurs, et à promouvoir leur droit à l'information et à l'éducation ainsi que leur droit de s'organiser afin de défendre leurs intérêts. Le programme complétera et soutiendra les politiques des États membres et il assurera leur suivi.

1.4.2. Objectif(s) spécifique(s) et activité(s) ABM/ABB concernée(s)

Objectif spécifique n° 1

Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union européenne

Activité(s) ABM/ABB concernée(s)

Politique des consommateurs

Objectif spécifique n° 2

²⁰ ABM: *Activity-Based Management* (gestion par activités) – ABB: *Activity-Based Budgeting* (établissement du budget par activités).

²¹ Tel(le) que visé(e) à l'article 49, paragraphe 6, point a) ou b), du règlement financier.

Information et éducation: améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer la base d'informations sur laquelle la politique des consommateurs est fondée et soutenir les organisations de consommateurs.

Activité(s) ABM/ABB concernée(s)

Politique des consommateurs

Objectif spécifique n° 3

Droits et voies de recours: consolider les droits des consommateurs, notamment par la réglementation et l'amélioration de l'accès aux voies de recours, y compris aux mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges

Activité(s) ABM/ABB concernée(s)

Politique des consommateurs

Objectif spécifique n° 4

Respect de la législation: contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les instances nationales chargées de faire appliquer la législation et en donnant des conseils aux consommateurs

Activité(s) ABM/ABB concernée(s)

Politique des consommateurs

1.4.3. *Résultat(s) et incidence(s) attendu(s)*

Préciser les effets que la proposition/l'initiative devrait avoir sur les bénéficiaires/la population visée.

Les bénéficiaires du programme seront les consommateurs, les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs et les organisations de consommateurs, l'objectif premier étant d'améliorer la situation des consommateurs dans toute l'Union européenne.

Le programme apportera un soutien aux organisations de consommateurs à l'échelon de l'Union et à l'échelon national ainsi qu'aux autorités nationales des États membres chargées d'assurer la sécurité des produits et le respect de la législation.

Le programme bénéficiera également de facto aux entreprises dignes de confiance, car une politique des consommateurs efficace favorise le bon fonctionnement du marché unique, récompense les sociétés les plus compétitives et écarte les opérateurs malhonnêtes. Des consommateurs forts favorisent l'innovation, c'est pourquoi la politique des consommateurs soutiendra les entreprises innovantes. Enfin, les opérateurs économiques seront tous placés dans les mêmes conditions de concurrence, fondées sur des règles claires et des mesures mieux coordonnées d'application de la législation. Dans ce contexte, le programme contribuera à stimuler la croissance économique.

1.4.4. *Indicateurs de résultats et d'incidences*

Préciser les indicateurs permettant de suivre la réalisation de la proposition/de l'initiative.

Objectif n° 1: Sécurité: consolider et renforcer la sécurité des produits grâce une surveillance efficace des marchés dans toute l'Union européenne

- Pourcentage de notifications RAPEX entraînant au moins une réaction (d'autres États membres)

- Ratio nombre de réactions / nombre de notifications (risques graves)

Objectif n° 2: Information et éducation: améliorer l'éducation et l'information des consommateurs et leur faire mieux connaître leurs droits, développer la base d'informations sur laquelle la politique des consommateurs est fondée et soutenir les organisations de consommateurs

- Nombre d'organismes de réclamation transmettant des plaintes au système européen d'enregistrement des plaintes de consommation (ECCRS)

- Confiance dans les transactions transfrontalières – pourcentage de consommateurs qui ont également ou davantage confiance dans les vendeurs en ligne établis dans un autre État membre de l'Union

Cet indicateur a été choisi à titre provisoire en l'absence de solution clairement préférable. Il sera probablement modifié/complété dans l'avenir.

Objectif n° 3: Droits et voies de recours: consolider les droits des consommateurs, notamment par la réglementation et l'amélioration de l'accès aux voies de recours, y compris aux mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges

- Pourcentage d'affaires transfrontalières soumises à des organismes de REL par les centres européens des consommateurs

- Nombre d'affaires traitées par un système de règlement des litiges en ligne fonctionnant à l'échelle de l'UE

Objectif n° 4: Respect de la législation: contribuer au respect des droits des consommateurs en renforçant la coopération entre les instances nationales chargées de faire appliquer la législation et en donnant des conseils aux consommateurs

- Niveau du flux d'information et de la coopération au sein du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (réseau CPC):

- nombre de demandes d'échange d'informations entre les autorités CPC

- nombre de demandes de mesures d'application entre les autorités CPC

- nombre d'alertes au sein du réseau CPC

- Nombre de contacts avec des consommateurs traités par les centres européens des consommateurs (CEC)

1.5. Justification(s) de la proposition/de l'initiative

1.5.1. Besoin(s) à satisfaire à court ou à long terme

Le programme «Consommateurs» relatif à la période postérieure à 2013 (ci-après le «programme») soutiendra la réalisation de l'action de la Commission dans le domaine de la politique des consommateurs à partir de 2014. Il s'appuiera sur les résultats de l'actuel programme (2007-2013).

Le nouveau programme soutiendra la future politique des consommateurs faisant des citoyens de l'Union des consommateurs forts au centre du marché unique et il complétera les initiatives axées sur l'offre.

Il est nécessaire d'assurer une certaine continuité entre les programmes actuel et futur, conformément aux résultats de l'évaluation à mi-parcours de la stratégie et du programme 2007-2013, lesquels soulignent que la politique menée à l'échelon de l'Union est relativement récente et que la continuité est une clé du succès.

Simultanément, de nouvelles mutations sociétales ont pris de l'importance, telles que la complexification de la prise de décision (surinformation, glissement de la responsabilité vers les consommateurs à la suite de la libéralisation, sophistication des produits, des services et des publicités), la nécessité d'évoluer vers des modes de consommation plus durables, les opportunités et menaces liées au développement de la numérisation, l'augmentation de l'exclusion sociale et du nombre de consommateurs vulnérables et le vieillissement de la population.

Les principaux problèmes auxquels le financement d'actions doit permettre de faire face concernent la sécurité, l'information et l'éducation, les droits et recours, et l'application de la législation, comme l'explique l'exposé des motifs.

1.5.2. Valeur ajoutée de l'intervention de l'UE

La valeur ajoutée de l'intervention de l'UE est décrite dans l'exposé des motifs.

1.5.3. Leçons tirées d'expériences similaires

L'évaluation ex post du programme 2004-2007 insiste sur la valeur ajoutée, ce qui est également le cas de l'évaluation à mi-parcours du programme (et de la stratégie en matière de politique des consommateurs) 2007-2013, bien que la politique européenne des consommateurs soit relativement récente et que le niveau de financement européen prévu dans le cadre du programme soit relativement modeste. Elle souligne que les actions menées dans le cadre de la stratégie et des programmes contribuent à la réalisation des objectifs de croissance intelligente, durable et inclusive de la stratégie Europe 2020.

Les résultats sont globalement positifs en ce qui concerne la pertinence des objectifs de la stratégie et du programme, leurs effets et leur valeur ajoutée. L'évaluation a également permis de conclure que le programme aura des effets à long terme sur la protection des consommateurs.

L'évaluation fait apparaître une certaine divergence de vues sur la stratégie et le programme entre les autorités nationales et les organisations de consommateurs, les premières portant un jugement plus positif que les secondes sur les réalisations de la stratégie et des programmes [globalement, 88 % des autorités nationales et 82 % des organisations de consommateurs estiment que la stratégie actuelle a apporté une contribution importante ou moyenne (moyennement positive) aux initiatives de la politique des consommateurs de l'UE].

Les autorités nationales confirment généralement que la stratégie et le programme sont complémentaires des politiques nationales de défense des droits des consommateurs.

Néanmoins, il ressort des conclusions de l'évaluation que la stratégie et le programme actuels n'affrontent que partiellement les nouveaux défis sociaux et environnementaux.

Leçons tirées plus spécifiquement des actions particulières réalisées au titre du programme:

i) Sécurité:

- En ce qui concerne la sécurité des produits, la coordination des autorités de surveillance du marché s'est améliorée. Le rapport recommande également de renforcer la surveillance et la répression au moyen du système RAPEX, en s'inscrivant dans le prolongement des efforts accomplis pour faire face à la dimension internationale de la sécurité des produits et en tirant parti des nouvelles technologies.

ii) Information et éducation des consommateurs:

- La surveillance des marchés de consommation, le tableau de bord des marchés de consommation et les études de marché approfondies ont joué un rôle important sur le plan du soutien apporté à la politique des consommateurs. Ils sont essentiels à la prise en compte adéquate des préoccupations des consommateurs dans les politiques de l'UE concernées et dans le cadre de l'élaboration d'une législation efficace. Le rapport suggère aussi de poursuivre l'étude du comportement exact des consommateurs.

- Les progrès en matière d'éducation des consommateurs ont été variables, en particulier en ce qui concerne le projet d'éducation en ligne Dolceta, pour lequel il y a un problème de définition du groupe cible. Le rapport suggère de consolider les outils éducatifs, d'améliorer la définition du groupe cible, le contenu et la diffusion de Dolceta et de rechercher des synergies avec les programmes éducatifs nationaux.

- L'aide apportée par les programmes aux organisations de consommateurs à l'échelle de l'UE et à l'échelle nationale a été jugée positive. Le rôle des organisations actives à l'échelle de l'Union est considéré comme essentiel pour assurer la représentation des intérêts des consommateurs lors de l'élaboration des politiques de l'UE. Le rapport suggère de poursuivre la formation (renforcement des capacités) proposée aux organisations de consommateurs nationales et d'examiner la possibilité que des cours soient organisés à l'échelle nationale.

iii) Droits des consommateurs et voies de recours:

- Le rapport insiste sur la valeur ajoutée découlant du fait que les développements législatifs, aboutis ou en cours, font progresser l'harmonisation.

- Les programmes et la stratégie ont contribué avec un succès grandissant à l'intégration de la politique des consommateurs dans les politiques appropriées de l'Union. Le rapport suggère de poursuivre l'effort dans ce domaine et de faire face aux nouveaux défis, tels que: les questions liées à la numérisation, l'évolution vers des modes de consommation plus en adéquation avec le développement durable et la fragilisation des consommateurs par la crise. Il prône aussi de clarifier à l'intention des parties prenantes le rôle des différents services de la Commission chargés de questions de consommation.

- L'accès des consommateurs aux voies de recours continue de faire problème. Le rapport fait mention de la nécessité de réaliser des progrès dans ce domaine et de sensibiliser les consommateurs aux voies de recours.

iv) Respect de la législation:

- Sur ce plan, la coopération transfrontalière a été renforcée dans le cadre de la stratégie et des programmes, grâce au réseau d'autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation (réseau CPC) et à des actions coordonnées telles que les opérations «coup de balai» (*sweeps*). Le rapport suggère de continuer à renforcer la coordination au sein du réseau CPC et des autorités chargées de faire respecter la législation.

- La stratégie et les programmes ont permis aux consommateurs à la recherche de conseils dans le cadre de litiges transfrontaliers de trouver un appui de plus en plus solide auprès du réseau des centres européens des consommateurs (réseau CEC). Néanmoins, le rapport recommande d'accroître la notoriété de ces centres, ce qui implique une action de sensibilisation auprès des consommateurs.

1.5.4. *Compatibilité et synergie éventuelle avec d'autres instruments appropriés*

Liens avec la stratégie Europe 2020 et les initiatives phares

La stratégie Europe 2020 prévoit que «les citoyens doivent être dotés des moyens nécessaires pour participer pleinement au marché unique», et qu'il convient pour cela «de renforcer les possibilités qui leur sont offertes d'acheter des biens et des services à l'échelon transfrontalier, notamment sur Internet, et leur confiance à l'égard de tels achats».

Seuls des consommateurs informés et forts peuvent faire les choix les plus propices à leur bien-être et à l'économie; cela passe par une intensification de la concurrence et de l'innovation et l'intégration accrue du marché unique, ce qui favorise la réalisation de l'objectif premier de la stratégie Europe 2020. La mobilisation de la force économique considérable que représentent les dépenses des consommateurs (56 % du PIB de l'UE) contribuera grandement à la réalisation de l'objectif de relance de la croissance que s'est fixé l'Union. Ce diagnostic est confirmé par l'examen annuel de la croissance 2011, qui considère l'amélioration des conditions de consommation comme l'un des moteurs de la croissance. La politique des consommateurs aide ceux-ci à s'orienter dans le très vaste choix qui s'offre à eux, renforçant ainsi les entreprises qui sont le plus efficaces et innovantes.

La politique des consommateurs concourra de manière importante à l'initiative phare sur la stratégie numérique (marchés de services et de contenus numériques sûrs et sans frontières, accès, culture numérique), à l'inclusion sociale (en tenant compte de la situation des consommateurs les plus vulnérables), à la croissance durable (consommation durable) et à la réglementation intelligente (élaboration de politiques efficaces et ciblées sur la base du suivi des marchés de consommation).

Liens avec l'Acte pour le marché unique et d'autres initiatives

Selon le rapport Monti sur une nouvelle stratégie pour le marché unique, les «consommateurs et leur bien-être devraient être au centre de la prochaine phase du marché unique». Il souligne l'importance de donner des moyens d'action aux consommateurs, de fonder les politiques sur des données probantes, de détecter les marchés qui manquent à leurs obligations envers les consommateurs, d'établir un marché unique du numérique, de prévoir des voies de recours (règlement extrajudiciaire des conflits et recours collectif) et d'assurer la sécurité et la normalisation des produits.

L'Acte pour le marché unique aborde certaines de ces questions qui intéressent les consommateurs, en particulier la question du recours (en tant qu'initiative stratégique), celle de la sécurité des produits et celle du développement d'outils de résolution des problèmes.

Selon le rapport 2010 sur la citoyenneté, présenté comme une initiative complémentaire de l'Acte pour le marché unique, l'absence d'un ensemble unique de règles en matière de protection des consommateurs, le manque de connaissance des voies de recours existantes et les mécanismes de recours insuffisants, entre autres, sont des obstacles au plein exercice de la citoyenneté européenne.

En 2010, le Parlement européen a publié plusieurs rapports contenant des recommandations relatives à la future politique des consommateurs:

Le rapport Grech préconise une approche globale plaçant les intérêts des consommateurs au cœur du marché unique. Le rapport attire l'attention sur, entre autres: l'importance d'une base d'informations factuelles et de la surveillance des marchés, la question de la sécurité des produits et des services, le rôle majeur joué par les organisations de consommateurs, la nécessité d'améliorer les mécanismes de résolution des problèmes et d'intégrer les intérêts des consommateurs dans les politiques et législations appropriées de l'Union européenne, la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers, les mécanismes de recours et la diffusion d'informations aux consommateurs.

Le rapport Hedh souligne l'importance de la base d'informations (tableau de bord, études, plaintes) et la nécessité de veiller au respect de la législation en matière de protection des consommateurs et à la sécurité des produits (REL, opérations coup de balai, besoin en ressources des réseaux CPC et CEC...). Il insiste aussi sur la nécessité de tenir compte des intérêts des consommateurs dans toutes les politiques de l'UE - demandant à la Commission de publier un rapport annuel consacré à cette question -, sur le rôle des organisations de consommateurs, sur la nécessité de développer l'éducation des consommateurs (y compris des adultes) et leur information (y compris au moyen de portails web et en veillant à atteindre les consommateurs vulnérables) et sur la nécessité de promouvoir la consommation durable.

Dans le domaine de la sécurité des produits, le rapport Schaldemose (2011) invite les États membres et la Commission à affecter des ressources suffisantes pour que les activités de surveillance du marché puissent être efficaces, souligne que des systèmes de surveillance du marché défaillants pourraient générer une distorsion de concurrence, compromettre la sécurité des consommateurs et ébranler la confiance des citoyens envers le marché unique. Le rapport invite aussi la Commission à accroître le financement d'actions communes en matière de surveillance du marché et à affecter des ressources suffisantes pour permettre de soutenir financièrement la création d'une plateforme et/ou d'une organisation favorisant la coopération renforcée entre les États membres. En outre, le rapport invite instamment la Commission à créer une base de données publique dédiée aux informations relatives à la sécurité des produits de consommation comprenant une plateforme destinée à recevoir les plaintes.

Le rapport Arias (2010) sur le commerce en ligne a souligné l'importance d'un renforcement de la confiance des consommateurs dans ce domaine.

Dans le contexte du débat sur l'Acte pour le marché unique, le rapport Kalniete sur «la gouvernance et le partenariat dans le marché unique» a souligné l'importance de la future proposition sur le règlement extrajudiciaire des litiges (REL).

Enfin, le Parlement prépare pour octobre un rapport d'initiative sur la future politique des consommateurs (rapporteurs: M^{me} Eva-Britt Svensson et M. Kyriakos Triantaphyllides).

1.6. Durée et incidence financière

Proposition/initiative à **durée limitée**

- Proposition/initiative en vigueur à partir du [01/01]2014 jusqu'au [31/12]2020
- Incidence financière de 2014 jusqu'en 2020 (crédits de paiement)

Proposition/initiative à **durée illimitée**

- Mise en œuvre avec une période de montée en puissance de AAAA jusqu'en AAAA,
- puis un fonctionnement en rythme de croisière au-delà.

1.7. Mode(s) de gestion prévu(s)²²

- Gestion centralisée directe** par la Commission
- Gestion centralisée indirecte** par délégation de tâches d'exécution à:
 - des agences exécutives
 - des organismes créés par les Communautés²³
 - des organismes publics nationaux/organismes avec mission de service public
 - des personnes chargées de l'exécution d'actions spécifiques en vertu du titre V du traité sur l'Union européenne, identifiées dans l'acte de base concerné au sens de l'article 49 du règlement financier
- Gestion partagée** avec les États membres
- Gestion décentralisée** avec des pays tiers
- Gestion conjointe** avec des organisations internationales (*à préciser*)

Si plusieurs modes de gestion sont indiqués, veuillez donner des précisions dans la partie «Remarques».

Remarques

Agence exécutive pour la santé et les consommateurs (EAHC): En application du règlement (CE) n° 58/2003 du Conseil du 19 décembre 2002 portant statut des agences exécutives chargées de certaines tâches relatives à la gestion de programmes communautaires²⁴, la Commission a confié²⁵ à l'Agence exécutive pour la santé et les consommateurs l'exécution de tâches de gestion relatives au programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs (2007-2013). La Commission peut donc décider de charger également cette agence de tâches d'exécution relatives à la gestion du programme «Consommateurs» portant sur la période 2014-2020.

Gestion conjointe: possibilité de soutien au groupe de travail OCDE sur la sécurité des produits.

²² Les explications sur les modes de gestion ainsi que les références au règlement financier sont disponibles sur le site BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_fr.html

²³ Tels que visés à l'article 185 du règlement financier.

²⁴ JO L 11 du 16.1.2003, p. 1.

²⁵ Décision de la Commission C(2008) 4943 du 9 septembre 2008.

2. MESURES DE GESTION

2.1. Dispositions en matière de suivi et de compte rendu

Préciser la fréquence et les conditions de ces dispositions.

Le programme prévoit que la Commission informe un comité composé des représentants des États membres des actions de mise en œuvre du programme.

Il prévoit également que la Commission établit, au plus tard au milieu de 2018, un rapport d'évaluation sur la réalisation des objectifs de chaque mesure, l'utilisation rationnelle des ressources et la valeur ajoutée européenne, en vue d'une décision de renouvellement, de modification ou de suspension des mesures.

En outre, les effets à long terme du programme «Consommateurs» et leur pérennité devraient faire l'objet d'une évaluation dans la perspective de l'élaboration d'une décision éventuelle de renouvellement, de modification ou de suspension d'un programme ultérieur.

L'évaluation ex post du programme actuel (2007-2013), qui doit être réalisée avant fin 2015, apportera également des éléments utiles pour la mise en œuvre du programme 2014-2020.

2.2. Système de gestion et de contrôle

2.2.1. Risque(s) identifié(s)

L'exécution du budget couvre l'attribution de marchés de services ainsi que de subventions.

Les subventions seront attribuées, pour des activités de soutien, principalement aux autorités des États membres et aux organismes publics ou organismes sans but lucratif désignés et cofinancés par les États membres. La période d'exécution des projets subventionnés s'étale généralement sur un à deux ans. Le nombre de conventions de subvention conclues chaque année est limité et correspond à un budget d'environ 13 000 000 EUR.

Les contrats de services concerneront, en particulier, des études, la collecte de données, l'évaluation, la formation, des campagnes d'information, des services informatiques et de communication, la gestion d'installations, etc. Les contractants seront principalement des instituts, des laboratoires, des consultants et d'autres sociétés privées, dont de nombreuses PME. Le budget annuel moyen prévu pour les contrats est estimé à 12 000 000 EUR; le nombre de contrats différents est actuellement estimé à vingt-cinq par an.

Les principaux risques sont les suivants:

- la mauvaise qualité des projets sélectionnés ou de la réalisation technique du projet, qui réduirait l'incidence du programme; le déficit de compétences ou l'insuffisance du suivi en raison de l'inadéquation des procédures de sélection;
- l'utilisation inefficace ou le gaspillage des fonds octroyés tant pour les subventions (complexité de la procédure de remboursement des coûts réels éligibles associée aux possibilités limitées de contrôle documentaire des coûts éligibles) que pour les

marchés publics (parfois, le nombre restreint d'opérateurs économiques disposant des compétences requises empêche de procéder à une comparaison satisfaisante des offres de prix);

- le discrédit que subirait la Commission en cas de découverte d'activités frauduleuses ou criminelles; les systèmes de contrôle internes des parties tierces ne sont pas entièrement fiables en raison du nombre relativement élevé de contractants et de bénéficiaires hétérogènes, lesquels disposent chacun d'un système de contrôle propre, souvent de petite envergure.

2.2.2. *Moyen(s) de contrôle prévu(s)*

Le budget sera exécuté par gestion centralisée directe, bien qu'une partie des tâches d'exécution du programme puisse être déléguée à l'agence exécutive existante (EAHC). Cette agence, qui dispose d'un système de contrôle interne, est supervisée par la DG SANCO et soumise au contrôle des auditeurs de la Commission et de la Cour des comptes.

La DG SANCO et l'agence EAHC mettent en place des procédures internes visant à tenir compte des risques susmentionnés. Ces procédures internes sont pleinement conformes au règlement financier et prévoient des analyses coût-avantage. Dans ce contexte, la DG SANCO continue d'étudier les possibilités d'amélioration de la gestion et de simplification. Les principales caractéristiques du dispositif de contrôle sont énoncées ci-après.

- **Caractéristiques du processus de sélection des projets:** chaque appel à propositions ou appel d'offres repose sur le programme de travail annuel adopté par la Commission. Les critères d'exclusion, de sélection et d'attribution relatifs aux offres ou propositions sont publiés dans chaque appel. Un comité d'évaluation évalue chaque proposition ou offre à l'aune de ces critères et dans le respect des principes d'indépendance, de transparence, de proportionnalité, d'égalité de traitement et de non-discrimination.
- **Stratégie de communication externe:** la DG SANCO dispose d'une stratégie de communication élaborée destinée à garantir que les contractants ou les bénéficiaires comprennent bien les exigences et les dispositions contractuelles. Elle s'appuie, à cet effet, sur le site EUROPA consacré au programme, sur des réunions d'informations avec les bénéficiaires et les contractants, sur des notes d'orientation détaillées ainsi que sur une «foire aux questions» et un service d'assistance.
- **Contrôles avant et pendant l'exécution des projets**
 - La DG SANCO comme l'EAHC utilisent les modèles de convention de subvention et de contrat de services recommandés par la Commission. Ces modèles prévoient un certain nombre de mécanismes de contrôle, comme des certificats d'audit, des garanties financières, des vérifications sur place ainsi que des inspections par l'OLAF. Les règles d'éligibilité des coûts seront simplifiées grâce, par exemple, au recours aux montants forfaitaires pour un nombre limité de catégories de coûts. Cette évolution favorisera également la concentration des vérifications et des contrôles. La conclusion d'accords de partenariat devrait permettre d'améliorer les relations de travail avec les bénéficiaires et la compréhension des règles d'éligibilité.

- Tous les membres du personnel signent le code de bonne conduite administrative. Les membres du personnel participant à la procédure de sélection ou à la gestion des conventions de subvention ou des contrats signent également une déclaration d'absence de conflit d'intérêts. Le personnel reçoit régulièrement des formations et utilise des réseaux d'échange de pratiques exemplaires.
- La réalisation technique des projets fait l'objet, à intervalles réguliers, de contrôles documentaires effectués sur la base des rapports techniques intermédiaires remis par les contractants; des réunions avec les contractants et des visites sur place sont également organisées dans certains cas.

- Les procédures financières de la DG SANCO, comme celles de l'agence EAHC, sont prises en charge par les outils informatiques de la Commission et reposent sur un degré élevé de séparation des tâches: toutes les transactions financières afférentes à un contrat ou à une convention de subvention sont vérifiées par deux personnes indépendantes avant d'être signées par les ordonnateurs compétents. La préparation et la vérification opérationnelles sont réalisées par des membres distincts du personnel compétent pour le domaine concerné. Les paiements sont effectués sur la base de plusieurs justificatifs prédéterminés, tels que les rapports techniques approuvés et les demandes de remboursement et factures vérifiées. La cellule financière centrale réalise, sur un échantillon de transactions, des contrôles documentaires préalables de deuxième niveau; dans certains cas, des contrôles financiers préalables peuvent également être réalisés sur place avant le paiement final.
- **Contrôles au terme du projet:** la DG SANCO et l'agence EAHC disposent d'une équipe d'audit centralisée qui vérifie sur place l'admissibilité des demandes de remboursement. Ces contrôles sont destinés à prévenir, à détecter et à corriger les erreurs matérielles liées à la légalité et à la régularité des transactions financières. Pour maximiser l'incidence des contrôles, la procédure de sélection des contractants à soumettre à un audit prévoit, premièrement, de combiner une sélection en fonction du risque et un échantillonnage aléatoire et, deuxièmement, de prendre en considération, dans la mesure du possible, des aspects opérationnels lors des vérifications sur place.

Coûts et avantages des contrôles: les mesures de gestion et de contrôle prévues dans le programme sont conçues sur la base de l'expérience acquise: au cours des trois années écoulées, le système de contrôle interne en place a permis d'assurer un taux d'erreur résiduel inférieur à 2 % ainsi que le respect des procédures d'octroi de subventions et de passation de marchés établies par le règlement financier. Il s'agit là des deux principaux objectifs en matière de contrôle, tant de l'ancien et que du nouveau programme «Consommateurs».

Le nouveau programme n'étant pas fondamentalement différent du précédent du point de vue de sa conception, les risques liés à la mise en œuvre du programme sont réputés rester relativement stables. Il est donc prévu de maintenir les mesures de gestion et de contrôle en place; néanmoins, les simplifications que le nouveau règlement financier pourrait permettre d'envisager seront concrétisées dans les meilleurs délais et dans toute la mesure du possible. Le montant des coûts de gestion inscrit au point 3.2.1 de la fiche financière s'élève à 12 500 000 EUR, alors que les fonds administrés entre 2014 et 2020 s'élèvent à 197 200 000 EUR au total. Le rapport entre les coûts de gestion et le montant des sommes administrées est donc d'environ 6,4 %, chiffre qu'il convient de considérer dans le contexte d'un domaine moins axé sur la dépense que d'autres domaines d'intervention de l'Union.

Grâce à la combinaison de subventions et de marchés publics, de contrôles ex ante et ex post fondés sur les risques ainsi que de contrôles documentaires et de vérifications sur place, les objectifs en matière de contrôle seront atteints à un coût raisonnable. Les avantages résultant d'un taux d'erreur résiduel moyen inférieur à 2 % et du respect des dispositions du règlement financier sont considérés comme suffisamment importants pour justifier le choix des mesures de gestion et de contrôle retenues.

2.3. Mesures de prévention des fraudes et irrégularités

Préciser les mesures de prévention et de protection existantes ou envisagées.

Non seulement la DG SANCO appliquera tous les mécanismes de contrôle réglementaires, mais elle élaborera une stratégie de lutte contre la fraude qui s'inscrira dans le droit fil de la nouvelle stratégie antifraude de la Commission, adoptée le 24 juin 2011, pour garantir, entre autres, que ses contrôles internes de détection de la fraude seront conformes à la nouvelle stratégie et que la gestion des risques de fraude sera conçue de manière à permettre l'identification des domaines les plus exposés à ces risques et la définition des moyens appropriés d'y faire face. Si c'est nécessaire, des réseaux et des outils informatiques consacrés à l'analyse des cas de fraude liés au programme «Consommateurs» seront mis en place. En particulier, une série de mesures, telles que les mesures suivantes, seront prises:

- les décisions, conventions et contrats résultant de la mise en œuvre du programme «Consommateurs» autoriseront expressément la Commission, y compris l'OLAF, et la Cour des comptes à réaliser des audits, des vérifications sur place et des inspections;
- pendant la phase d'évaluation d'un appel à propositions ou d'un appel d'offres, les candidats et soumissionnaires seront évalués à l'aune des critères d'exclusion publiés, sur la base de déclarations et du système d'alerte précoce;
- les règles régissant l'éligibilité des dépenses seront simplifiées conformément aux dispositions du règlement financier;
- des formations sur des questions relatives à la fraude et aux irrégularités seront régulièrement dispensées à l'ensemble du personnel participant à la gestion des contrats ainsi qu'aux auditeurs et aux contrôleurs qui vérifient les déclarations des bénéficiaires sur le terrain.

3. INCIDENCE FINANCIÈRE ESTIMÉE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

3.1. Rubrique(s) du cadre financier pluriannuel et ligne(s) budgétaire(s) de dépenses concernée(s)

- Lignes budgétaires existantes

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires.

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Numéro [Libellé.....]	CD/CND ⁽²⁶⁾	de pays AELE ²⁷	de pays candidats ²⁸	de pays tiers	au sens de l'article 18, paragraphe 1, point a) bis, du règlement financier
3	17 01 04 03 Dépenses administratives relatives au programme «Consommateurs» 2014-2020	€D/CND	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI / NON	OUI / NON
3	17 01 04 30 Agence exécutive pour la santé et les consommateurs (EAHC)	€D/CND	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI / NON	OUI / NON

- Nouvelles lignes budgétaires dont la création est demandée

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires.

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Numéro [Libellé.....]	CD/CND	de pays AELE	de pays candidats	de pays tiers	au sens de l'article 18, paragraphe 1, point a) bis, du règlement financier
3	17 02 06 Programme «Consommateurs» 2014-2020	CD/€ND	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI / NON

²⁶ CD = crédits dissociés / CND = crédits non dissociés.

²⁷ AELE: Association européenne de libre-échange.

²⁸ Pays candidats et, le cas échéant, pays candidats potentiels des Balkans occidentaux.

3.2. Incidence estimée sur les dépenses

3.2.1. Synthèse de l'incidence estimée sur les dépenses

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

Rubrique du cadre financier pluriannuel:	3	Sécurité et citoyenneté
---	----------	-------------------------

DG: SANCO			Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020[1]	TOTAL
• Crédits opérationnels										
17 02 06 Programme «Consommateurs» 2014-2020	Engagements	-1	23,347	24,111	24,652	25,204	25,767	26,341	26,928	176,350
	Paiements	-2	6,819	14,336	24,126	24,668	25,220	25,783	55,400	176,350
Crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques from the envelope for specific programmes										
17 01 04 [1]		-3	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	20,650
TOTAL des crédits pour la DG SANCO	Engagements	=1+3	26,297	27,061	27,602	28,154	28,717	29,291	29,878	197,000
	Paiements	=2+3	9,769	17,286	27,076	27,618	28,170	28,733	58,350	197,000

• TOTAL des crédits opérationnels	Engagements	-4	23,347	24,111	24,652	25,204	25,767	26,341	26,928	176,350
	Paiements	-5	6,819	14,336	24,126	24,668	25,220	25,783	55,400	176,350
• TOTAL des crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques										
		-6	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	2,950	20,650
TOTAL des crédits pour la RUBRIQUE 3	Engagements	= 4+ 6	26,297	27,061	27,602	28,154	28,717	29,291	29,878	197,000
	Paiements	= 5+ 6	9,769	17,286	27,076	27,618	28,170	28,733	58,350	197,000
du cadre financier pluriannuel										

[1] La Commission peut charger une agence exécutive de tâches d'exécution relatives à la gestion du Programme «Consommateurs» 2014-2020. Les montants et imputations seront ajustés si nécessaire en fonction des résultats du processus d'externalisation.

Si plusieurs rubriques sont concernées par la proposition/l'initiative: SANS OBJET

• TOTAL des crédits opérationnels	Engagements	(4)								
	Paiements	(5)								
• TOTAL des crédits de nature administrative financés par l'enveloppe de certains programmes spécifiques		(6)								
TOTAL des crédits pour les RUBRIQUES 1 à 4 du cadre financier pluriannuel (Montant de référence)	Engagements	=4+ 6								
	Paiements	=5+ 6								

Rubrique du cadre financier pluriannuel:	5	«Dépenses administratives»
---	----------	----------------------------

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

		Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
DG: SANCO – Politique des consommateurs									
• Ressources humaines [2]		1,146	1,169	1,192	1,216	1,240	1,265	1,291	8,520
• Autres dépenses administratives [2]		0,228	0,233	0,237	0,242	0,247	0,252	0,257	1,695
TOTAL	Crédits	1,374	1,401	1,430	1,458	1,487	1,517	1,547	10,215

TOTAL des crédits pour la RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	(Total engagements = Total paiements)	1,374	1,401	1,430	1,458	1,487	1,517	1,547	10,215
--	---------------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	---------------

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

		Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
TOTAL des crédits pour les RUBRIQUES 1 à 5 du cadre financier pluriannuel	Engagements	27,671	28,463	29,031	29,612	30,205	30,808	31,425	207,215
	Paiements	11,143	18,687	28,505	29,076	29,657	30,250	59,897	207,215

[2] La Commission peut charger une agence exécutive de tâches d'exécution relatives à la gestion du Programme «Consommateurs» 2014-2020. Les montants et imputations seront ajustés si nécessaire en fonction des résultats du processus d'externalisation.

3.2.2. Incidence estimée sur les crédits opérationnels

- La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits opérationnels
- La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits opérationnels, comme expliqué ci-après:

Crédits d'engagement en millions d'euros (à la 3^e décimale)

		Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL									
		RÉALISATIONS (outputs)																
Objectifs et réalisations	Type	Coût moyen	Année 2014		Année 2015		Année 2016		Année 2017		Année 2018		Année 2019		Année 2020		Nbre total	Coût total
			Nbre	Coût														
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 1 – Consolider et renforcer la sécurité des produits grâce une surveillance efficace des marchés																		
- Réalisation	Avis scientifiques	0,417	1	0,393	1	0,400	1	0,409	1	0,417	1	0,425	1	0,434	1	0,442	7	2,919
- Réalisation	Surveillance marchés et mesures visant à faire respecter législation	0,564	7	3,343	7	3,707	7	3,840	7	3,976	7	4,115	7	4,256	7	4,400	49	27,637
- Réalisation	Portail et base de données sur cosmétiques	0,620	2	1,167	2	1,191	2	1,214	2	1,239	2	1,264	2	1,289	2	1,315	14	8,678
Sous-total objectif spécifique n° 1			10	4,903	10	5,298	10	5,463	10	5,631	10	5,803	10	5,978	10	6,157	70	39,234

OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 2 – Améliorer l'accès des consommateurs aux informations utiles et l'éducation des consommateurs, développer la base d'informations et soutenir les intermédiaires de confiance tels que les organisations de consommateurs

- Réalisation	Base d'informations	1,089	3	3,078	3	3,139	3	3,202	3	3,266	3	3,331	3	3,398	3	3,466	21	22,879
- Réalisation	Soutien aux organisations de consommateurs	0,808	3	2,282	3	2,327	3	2,374	3	2,421	3	2,470	3	2,519	3	2,569	21	16,962
- Réalisation	Informations consommateurs	0,290	7	1,910	7	1,948	7	1,987	7	2,027	7	2,068	7	2,109	7	2,151	49	14,201
- Réalisation	Éducation consommateurs	0,789	2	1,486	2	1,515	2	1,546	2	1,577	2	1,608	2	1,640	2	1,673	14	11,045
Sous-total objectif spécifique n° 2			15	8,755	15	8,930	15	9,109	15	9,291	15	9,477	15	9,666	15	9,860	105	65,087
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 3 – Consolider les droits des consommateurs et renforcer les voies de recours efficaces																		
- Réalisation	Élaboration législation	0,394	5	1,857	5	1,894	5	1,932	5	1,971	5	2,010	5	2,050	5	2,091	35	13,806
- Réalisation	Coordination et suivi REL	0,310	2	0,584	2	0,595	2	0,607	2	0,619	2	0,632	2	0,644	2	0,657	14	4,339
Sous-total objectif spécifique n° 3			7	2,441	7	2,490	7	2,539	7	2,590	7	2,642	7	2,695	7	2,749	49	18,145

OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 4 – Faire mieux respecter les droits des consommateurs																		
- Réalisation	Coordination des mesures d'application	0,239	4	0,902	4	0,920	4	0,938	4	0,957	4	0,976	4	0,996	4	1,016	28	6,706
- Réalisation	Soutien aux centres européens des consommateurs	3,370	2	6,346	2	6,473	2	6,602	2	6,734	2	6,869	2	7,007	2	7,147	14	47,178
Sous-total objectif spécifique n° 4			6	7,248	6	7,393	6	7,541	6	7,692	6	7,846	6	8,002	6	8,162	42	53,884
COÛT TOTAL			38	23,347	38	24,111	38	24,652	38	25,204	38	25,767	38	26,341	38	26,928	266	176,350

3.2.3. Incidence estimée sur les crédits de nature administrative

3.2.3.1. Synthèse

- La proposition/l’initiative n’engendre pas l’utilisation de crédits de nature administrative.
- La proposition/l’initiative engendre l’utilisation de crédits de nature administrative, comme expliqué ci-après:

En millions d’euros (à la 3^e décimale)

	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------

RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								
Ressources humaines	1,146	1,169	1,192	1,216	1,240	1,265	1,291	8,520
Autres dépenses administratives	0,228	0,233	0,237	0,242	0,247	0,252	0,257	1,695
Sous-total RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	1,374	1,401	1,430	1,458	1,487	1,517	1,547	10,215

Hors RUBRIQUE 5²⁹ du cadre financier pluriannuel	<u>SANS OBJET</u>							
Ressources humaines								
Autres dépenses de nature administrative								
Sous-total hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								

TOTAL	1,374	1,401	1,430	1,458	1,487	1,517	1,547	10,215
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

²⁹ Assistance technique et/ou administrative et dépenses d’appui à la mise en œuvre de programmes et/ou d’actions de l’UE (anciennes lignes «BA»), recherche indirecte, recherche directe.

Les montants et lignes budgétaires susmentionnés seront ajustés si nécessaire en fonction du processus d'externalisation envisagé.

3.2.3.2. Besoins estimés en ressources humaines

- La proposition/l’initiative n’engendre pas l’utilisation de ressources humaines.
- La proposition/l’initiative engendre l’utilisation de ressources humaines, comme expliqué ci-après

Estimation à exprimer en valeur entière (ou au plus avec une décimale)

	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020
• Emplois du tableau des effectifs (postes de fonctionnaires et d’agents temporaires)							
17 01 01 01 (au siège et dans les bureaux de représentation de la Commission)	6	6	6	6	6	6	6
XX 01 01 02 (en délégation)							
XX 01 05 01 (recherche indirecte)							
10 01 05 01 (recherche directe)							
• Personnel externe (en équivalent temps plein – ETP)³⁰							
17 01 02 01 (AC, END, INT de l’enveloppe globale)	6	6	6	6	6	6	6
XX 01 02 02 (AC, AL, END, INT et JED dans les délégations)							
XX 01 04 yy ³¹	au siège ³²						
	en délégation						
XX 01 05 02 (AC, END, INT sur recherche indirecte)							
10 01 05 02 (AC, END, INT sur recherche directe)							
Autre ligne budgétaire (à spécifier)							
TOTAL	12	12	12	12	12	12	12

Les besoins en ressources humaines seront couverts par les effectifs de la DG déjà affectés à la gestion de l’action et/ou redéployés en interne au sein de la DG, complétés le cas échéant par toute dotation additionnelle qui pourrait être allouée à la DG gestionnaire dans le cadre de la procédure d’allocation annuelle et à la lumière des contraintes budgétaires existantes. Les montants et imputations seront évidemment ajustés en fonction des résultats du processus d’externalisation envisagé.

Description des tâches à effectuer:

Fonctionnaires et agents temporaires	Concevoir, organiser et coordonner la procédure d’adoption des programmes de travail annuels (décisions de financement), y compris en consultant un comité composé des représentants des États membres.
--------------------------------------	---

³⁰ AC = agent contractuel; INT = intérimaire. JED = jeune expert en délégation; AL= agent local; END = expert national détaché.

³¹ Sous-plafond de personnel externe sur crédits opérationnels (anciennes lignes «BA»).

³² Essentiellement pour les Fonds structurels, le Fonds européen agricole pour le développement rural (Feader) et le Fonds européen pour la pêche (FEP).

	<p>Suivre / surveiller la programmation et l'exécution des activités financières conformément aux règles budgétaires et financières en vigueur; contribuer à l'établissement des rapports d'activité.</p> <p>Préparer des outils informatiques et assurer leur maintenance; fournir des informations pour les audits internes et externes.</p> <p>Établir et vérifier les paiements, les engagements et les dossiers relatifs aux marchés publics ou subventions; vérifier leur conformité avec les clauses contractuelles et les règles/réglementations financières.</p> <p>Assurer la bonne exécution des transactions financières du point de vue comptable.</p> <p>Surveiller les délais de paiement conformément à la réglementation et aux règles financières, ainsi que l'état d'avancement des dossiers financiers.</p> <p>Préparer et dispenser une formation aux organisations externes en ce qui concerne les demandes présentées à la suite d'un appel à propositions.</p> <p>Communiquer les informations utiles aux contractants et bénéficiaires pendant toute la durée du projet.</p> <p>Lancer, gérer et suivre les appels à propositions et les appels d'offres, l'évaluation et la sélection de projets.</p> <p>Suivre la réalisation des projets et les performances des gestionnaires de projet et des partenaires; surveiller le respect des obligations contractuelles.</p> <p>Surveiller les délais de paiement conformément à la réglementation et aux règles financières, ainsi que l'état d'avancement des dossiers financiers.</p> <p>Veiller au respect du règlement financier et des modalités d'exécution de celui-ci, des règles internes sur l'exécution du budget, de l'acte de base, de la décision de financement et des autres règles et dispositions budgétaires connexes dans le contexte des transactions financières.</p> <p>Vérifier la convention de subvention ou le contrat avec le bénéficiaire ou contractant retenu, ainsi que sa justification.</p> <p>Vérifier l'application correcte de la méthode (y compris des critères d'éligibilité, de sélection et d'attribution) au cours du processus de sélection et la conformité de celui-ci avec les règles en vigueur.</p> <p>Vérifier que les procédures d'engagement des dépenses sont correctes.</p>
<p>Personnel externe</p>	<p>Préparer des outils informatiques et assurer leur maintenance; fournir des informations pour les audits internes et externes.</p> <p>Établir et vérifier les paiements, les engagements et les dossiers relatifs aux marchés publics ou subventions; vérifier leur conformité avec les clauses contractuelles et les règles/réglementations financières.</p> <p>Assurer la bonne exécution des transactions financières du point de vue comptable.</p> <p>Surveiller les délais de paiement conformément à la réglementation et aux règles financières, ainsi que l'état d'avancement des dossiers financiers.</p> <p>Préparer et dispenser une formation aux organisations externes en ce qui concerne les demandes présentées à la suite d'un appel à propositions.</p> <p>Communiquer les informations utiles aux contractants et bénéficiaires pendant toute la durée du projet.</p> <p>Lancer, gérer et suivre les appels à propositions et les appels d'offres, l'évaluation et la sélection de projets.</p> <p>Suivre la réalisation des projets et les performances des gestionnaires de projet et des partenaires; surveiller le respect des obligations contractuelles.</p> <p>Surveiller les délais de paiement conformément à la réglementation et aux règles financières, ainsi que l'état d'avancement des dossiers financiers.</p> <p>Veiller au respect du règlement financier et des modalités d'exécution de celui-ci, des règles internes sur l'exécution du budget, de l'acte de base, de la décision de financement et des autres règles et</p>

	<p>dispositions budgétaires connexes dans le contexte des transactions financières.</p> <p>Vérifier la convention de subvention ou le contrat avec le bénéficiaire ou contractant retenu, ainsi que sa justification.</p> <p>Vérifier l'application correcte de la méthode (y compris des critères d'éligibilité, de sélection et d'attribution) au cours du processus de sélection et la conformité de celui-ci avec les règles en vigueur.</p> <p>Vérifier que les procédures d'engagement des dépenses sont correctes.</p>
--	---

3.2.4. *Compatibilité avec le cadre financier pluriannuel actuel*

- La proposition/l’initiative est compatible avec le cadre financier pluriannuel (2014-2020) proposé par la Commission dans la communication COM(2011) 500 du 29 juin 2011.
- La proposition/l’initiative nécessite une reprogrammation de la rubrique concernée du cadre financier pluriannuel.

Expliquez la reprogrammation requise, en précisant les lignes budgétaires concernées et les montants correspondants.

SANS OBJET

- La proposition/l’initiative nécessite le recours à l’instrument de flexibilité ou la révision du cadre financier pluriannuel³³.

Expliquez le besoin, en précisant les rubriques et lignes budgétaires concernées et les montants correspondants.

SANS OBJET

3.2.5. *Participation de tiers au financement*

- La proposition/l’initiative ne prévoit pas de cofinancement par des tierces parties.
- La proposition/l’initiative prévoit un cofinancement estimé ci-après:

Crédits en millions d’euros (à la 3^e décimale)

	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Total
Préciser l’organisme de cofinancement								
TOTAL crédits cofinancés								

³³ Voir points 19 et 24 de l’accord interinstitutionnel.

3.3. Incidence estimée sur les recettes

- La proposition/l’initiative est sans incidence financière sur les recettes.
- La proposition/l’initiative a une incidence financière décrite ci-après:
 - sur les ressources propres
 - sur les recettes diverses

En millions d’euros (à la 3^e décimale)

Ligne budgétaire de recette:	Montants inscrits pour l’exercice en cours	Incidence de la proposition/de l’initiative ³⁴						
		Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Article								

Pour les recettes diverses qui seront «affectées», préciser la ou les lignes budgétaires de dépense concernées.

SANS OBJET

Préciser la méthode de calcul de l’effet sur les recettes.

SANS OBJET

³⁴ En ce qui concerne les ressources propres traditionnelles (droits de douane, cotisations sur le sucre), les montants indiqués doivent être des montants nets, c’est-à-dire des montants bruts après déduction de 25 % de frais de perception.